«لآلئ من الحكمة، بسيطة، وعملية، والأهم من ذلك، فعالة لمساعدتك في الحصول على أقصى استفادة من علاقاتك مع الآخرين».
كارين كالاهان، مديرة الناس، شركة إنوسنت درينكس

كيف تنجح مع الناس

طرق سهلة للغاية للاندماج مع أي شخص تقريبًا والتأثير فيه وتحفيزه

بول ماكجي

مؤلف الكتابين الأعلى مبيعًا على المستوى العالمي
Self-Confidence و كيف تتعامل مع س و م و علاقاتك.




أهم جروبات علي تليجرام
باحثون
هنا سور الأزبكية
غواص في بحر الكتب
قناة مصر الثقافية و الفنية


تليجرام
مكتبة
غواص
في بحر الكتب



كيف تنجح مع الناس



جروب باحثون
غواص في بحر الكتب

كيف تنجح مع الناس

طرق سهلة للغاية للاندماج مع أي شخص
تقريبًا والتأثيرفيه وتحفيزه

بول ماكجي





للتعرف على فروعنا في

المملكة العربية السعودية - قطر - الكويت - الإمارات العربية المتحدة

نرجو زيارة موقعنا على الإنترنت www.jarirbookstore.com

للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على: jbpublications@jarirbookstore.com

الطبعة الأولى ٢٠١٤

حقوق الترجمة العربية والنشر والتوزيع محفوظة لمكتبة جرير

المملكة العربية السعودية ص.ب. ٣١٩٦ الرياض ١١٤٧١ - تليفون ٤٦٢٦٠٠٠ ١١ ٩٦٦+ - فاكس ٤٦٥٦٣٦٣ ١١ ٩٦٦+

How to Succeed With People

Remarkably Easy Ways to Engage, Influence and Motivate Almost Anyone

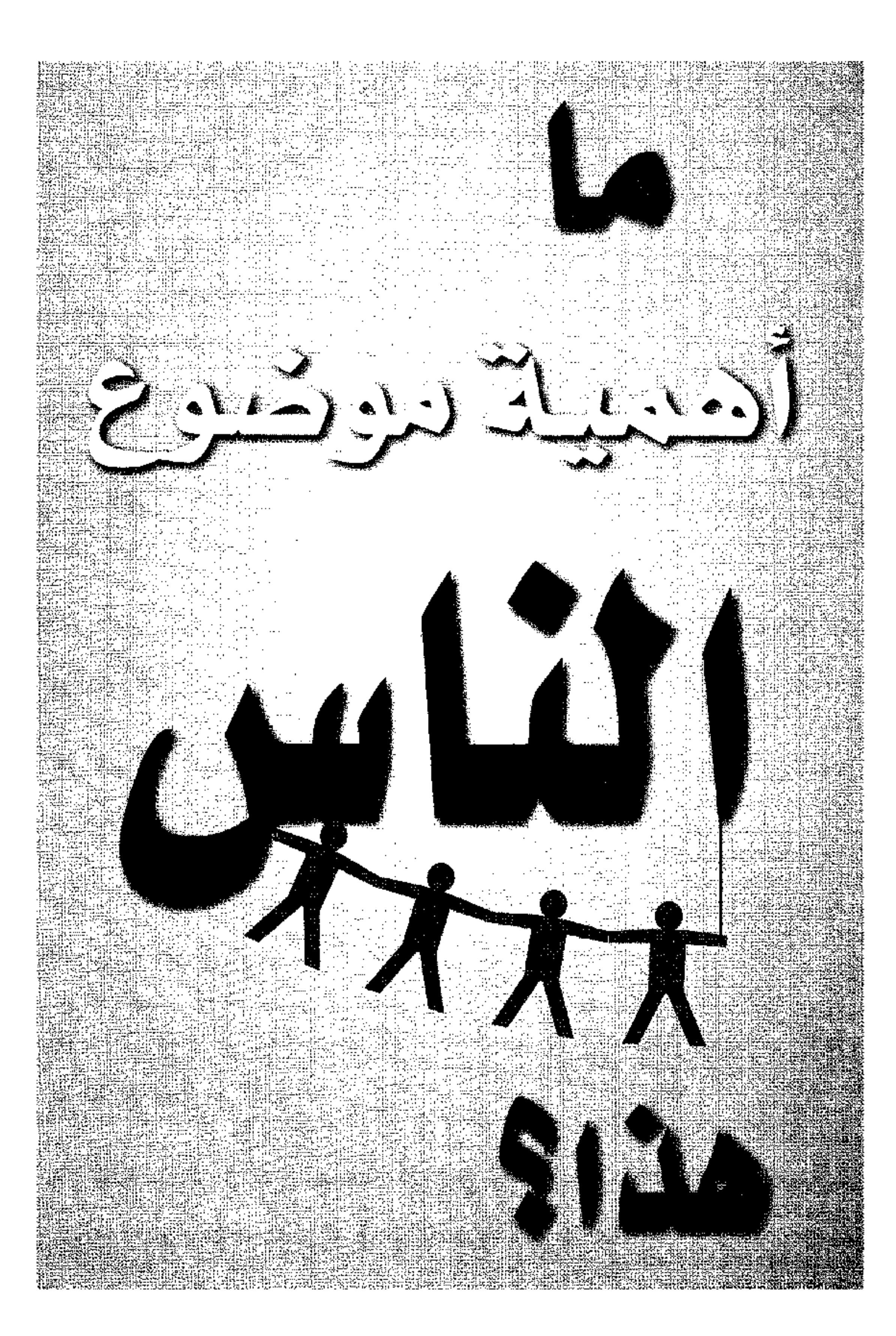
Paul McGee



في ذكرى كلايف جوت
وكيني هاريس.

أفتقدكم أيها الرفاق.

المحتويات


ما
أهمية موضوع
الناس
هذا؟

أتساءل إن كان هناك بعض الأشخاص الذين تعيش أو تعمل معهم قد يسخرون سرًا، أو ربما جهرًا، من قراءتك لهذا الكتاب. أليس النجاح مع الناس من الأمور البديهية التي لا يجب أن نشغل بالنا بها؟

إذًا، هل هم على حق؟

قطعًا.

لا.

دعني أطرح عليك بضعة أسئلة.

- هل تعرف أشخاصًا موهوبين وهم حاليًا غير مندمجين ومثبطو العزيمة في العمل؟
- إلى أي مدى يعتمد نجاح عملك على جودة علاقاتك بعملائك وزبائنك؟
- هل هناك أشخاص موهوبون تركوا مؤسستك، وكان السبب الرئيسي يرجع إلى علاقة العمل الرديئة بمدرائهم؟
- هل كانت هناك علاقات في حياتك الشخصية بدأت بصورة جيدة، ولكنها ذبلت وماتت الآن؟
- هل الطريقة التي تعالج بها الصراع بصورة شخصية تميل إلى جعل الأمور أفضل أم أسوأ؟
- هل هناك أفراد من العائلة المقربين لم يعودوا يتحدثون مع بعضهم البعض بسبب عدم قدرتهم على تسوية خلاف ما؟
- هل تعرف شبابًا صغيري السن يتوقون إلى مغادرة المنزل بسبب علاقتهم بوالديهم؟

- هل أمدك تعليمك بمجموعة من المهارات اللازمة لإخراج أفضل ما بداخلك وأفضل ما في علاقاتك بالآخرين؟

أسئلة مثيرة للفكر، أليس كذلك؟

الآن، دعني أطرح عليك المزيد من الأسئلة.

إذًا هو أمر بديهي وفطري، أليس كذلك؟

ليس له تأثير حقيقي على جودة أداء الأشخاص في عملهم؟

ليس له تأثير على المحصلة النهائية؟

ليس له تأثير على جودة علاقاتك الشخصية؟

نعم، صحيح.

إذا كان هناك أشخاص يعتقدون أن النجاح مع الناس أمر بديهي وفطري، فإذًا من هم هؤلاء الأشخاص؟

ممثلون هزليون؟

مخدوعون؟

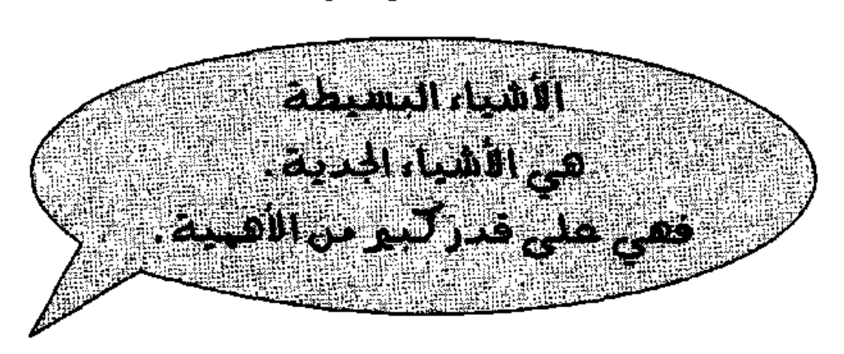
خائفون؟

الحقيقة هي أنه إذا كنت امرأة تقرأ هذا الكتاب، فالاحتمالات هي أنك في الأغلب مقتنعة بالفعل بأهمية هذا الكتاب. ولكن، بعض الرجال (أنا مسرور لقولي ليس جميعهم) ما زالوا عالقين في هيمنتهم الذكورية العتيقة وقديمة الطراز ويحتاجون إلى نداء صحوة.

البعض منهم حصل بالفعل على نداء الصحوة. والبعض بدأ يتغير مع الزمن. والمزيد في حاجة إلى أن يتبعوهم. وأنا أكتب هذا كعضو من جنس الرجال.

ولكن ، أيًا كان جنسك، أو سنك، فربما حان الوقت كي تعترف بهذا:

حكمة موجزة



لذا دعونا نتوقف عن خداع أنفسنا بأن "الناس هم أهم أصولنا"، ثم نقضي بالكاد أي وقت، أو طاقة، أو موارد في إعدادهم لتحقيق إمكاناتهم. فلنودع التدريبات الشكلية ونقبل حقيقة أننا جميعًا نحتاج إلى مساعدة لنعرف كيف لنا أن نستخلص أفضل ما فينا وفي الآخرين؛ خاصة في هذه الأوقات المثيرة للتحدي، والمتقلبة، والتي لا يمكن التنبؤ بها.

لنتخلص من الوهم بأن النجاح مع الناس أمر بديهي للأبد، ونواجه الحقائق.

النجاح مع الناس هو أمر شديد الأهمية. والقدرة على تحقيق هذا النجاح ربما لم تكن أبدًا بمثل الأهمية التي هي عليه الآن.

هل توافق على هذا؟

ما الذي يعنيه النجاح بالنسبة لك؟

لماذا لا تضغط زر التوقف للحظة، وتفكر في هذا السؤال:

ما الذي يعنيه النجاح مع الناس حقًا بالنسبة لك؟

هل تتمنى أن يعجب بك عدد أكبر من الأشخاص؟ أن يستمعوا إليك؟ أن يشتروا منك؟ أن يتفقوا معك؟

هل هو سبيل لك لكي تكون أكثر إقناعًا؟ هل يتعلق الأمر بإدارتك للناس بفعالية أكثر، أو أن تصير أبًا أفضل؟ أو هل الشخص الذي تحتاج إلى التوافق معه بصورة أفضل هو بالفعل نفسك؟

كما ترى، "النجاح" له معان مختلفة لمختلف الأشخاص.

لا يبدأ أحد منا من نفس النقطة، أو بنفس الأولويات.

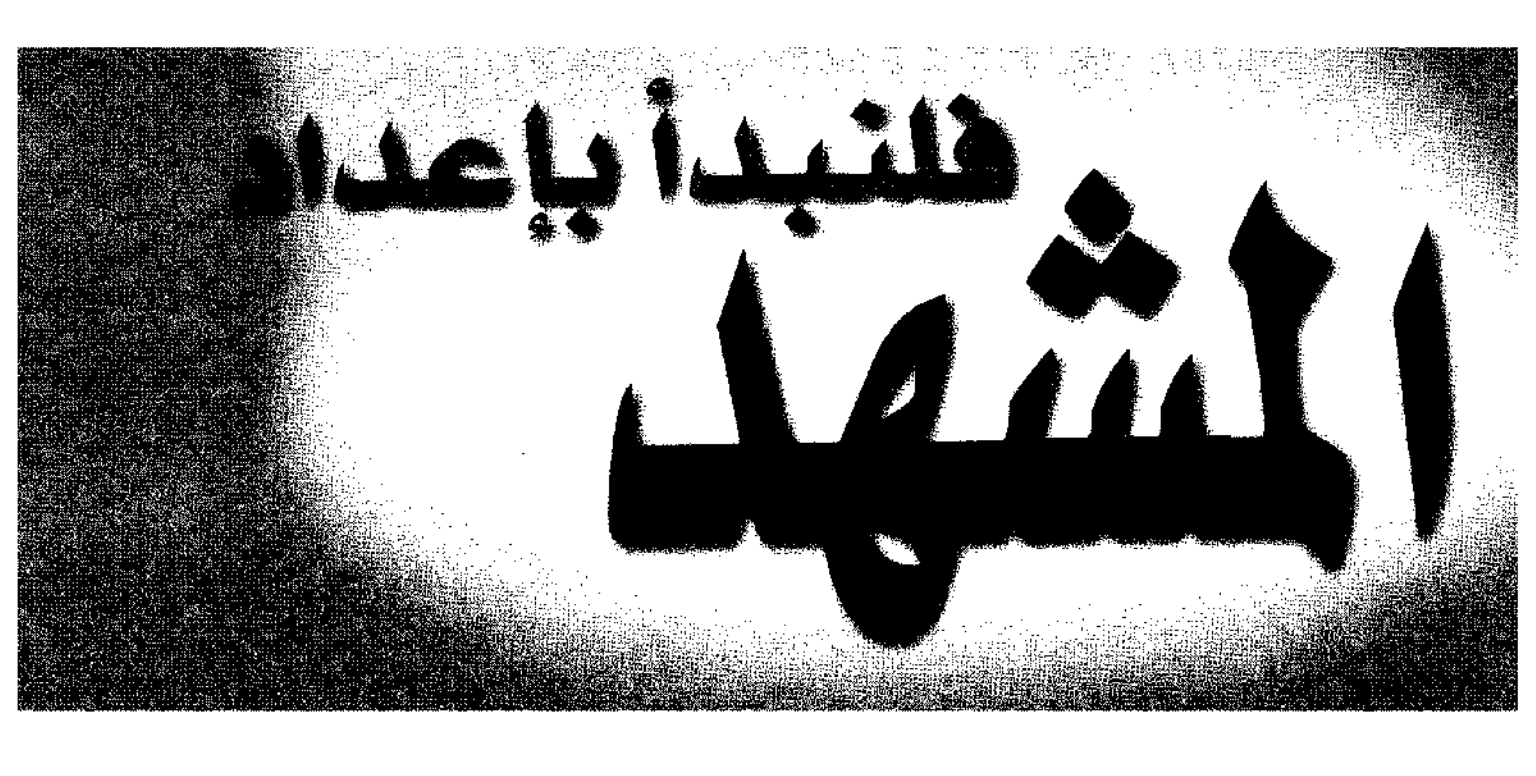
إذًا، ما الذي يعنيه النجاح بالنسبة لك؟ كيف ستعرف أن قراءة هذا الكتاب كانت جديرة بالعناء؟

ما الشيء الذي تريد القيام بالمزيد منه؟

ما الشيء الذي تريد أن تقلل من القيام به؟

العديد من الناس يقرءون بغرض المتعة. حسنًا. ولكن، ألن يكون الأمر مفيدًا إذا قرأت لهدف ما؟

حسنًا، لنبدأ بإعداد المشهد، حتى تكون على بينة بما يمكنك أو لا يمكنك توقعه من قراءة هذا الكتاب ولمَ اتخذت هذا النهج في كتابته.


فلنبدأ بإعداد
المشهد

إذًا فقد قررت أن تقرأ كتابًا عن النجاح مع الناس. أولًا، شكرًا على اختيارك لهذا الكتاب. أتمنى أن تجد في قراءته استثمارًا قيّمًا لوقتك، ونفعًا لك على العديد من المستويات المختلفة.

في البداية، دعوني أوضح السبب وراء كتابتي لهذا الكتاب، ولمَ كتبته بهذا الأسلوب.

التفاعل مع الناس جزء من الحياة اليومية، إلا إذا كنت ناسكًا أو راهبًا اتخذ نذر الصمت بينما يعيش في مكان ما منعزل على حسب ما أظن. على الرغم من علاقتنا سريعة النمو بالتكنولوجيا، فإن التعامل مع الناس من الناحية المرئية أو الافتراضية، هو شيء لا يستطيع الكثير منا الهروب منه.

ولكن إليك ما يحدث.

لا يولد أحد منا بصورة سحرية ومعه مجموعة المهارات والمدارك اللازمة للتعامل مع تحديات الحياة والبشر التي نواجهها.

يوجد حاليًا سبعة مليارات شخص يقطنون هذا الكوكب، وبحلول عام ٢٠٥٠ من المحتمل أن يصبح هذا الرقم حوالي تسعة مليارات. وهذا عدد كبير جدًا من البشر. الآن، أنا أعرف أنك لن تقابلهم جميعًا (بغض النظر عن مدى انفتاحك مع الآخرين)، ولكن الحقيقة هي أن عدد الناس الذين تتفاعل معهم خلال بضعة أشهر فقط يفوق في الأغلب عدد الأشخاص الذين قابلهم آباء أجدادك طوال حياتهم بأكملها.

ضع في بوتقة تلك اللقاءات مع الناس عدم الاستقرار الاقتصادي، والعولمة، والإغراق المعلوماتي، والمعيشة اليومية، والتوقعات المتزايدة، ونشأة شبكة الإنترنت ودورها، والاختلافات الثقافية، وستحصل لنفسك على خليط مركب.

والمحصلة النهائية؟

إن أسلافنا لم يعيشوا قط في عالم قريب بأي نوع من العالم الذي نعيش فيه الآن. وبينما من الممكن أن يكون هناك دليل تشغيل للآي باد أو الهاتف الذكي الخاص بك، فإنه لا يوجد دليل تشغيل خصيصًا للتعامل مع الناس.

إليك الحقيقة.

البشر قابلون للتنبؤ وغير قابلين للتنبؤ في نفس الوقت. بسطاء ومعقدون. من الممكن أن يكونوا لطفاء. ومن الممكن أن يكونوا قتلة. فهم يمنحون الأشياء، وينتزعونها. وهم شفوقون. رائعون، ومروعون. يحبون ويكرهون. يتم تشكيلهم بواسطة ماضيهم، بينما يعيشون في الحاضر.

لن أقدم أية مبالغات هنا. سأخبرك بالأمر كما هو.

فبمواجهة مثل هذه القائمة للصفات المتناقضة التي يمتلكها الناس، فإن أفضل شيء يمكننا أن نأمل فيه في التعامل معهم هو بعض الإرشادات المفيدة بالفعل.

ولكن لا توجد ضمانات.

والآن، نحن لا نقول إنه ليس هناك بعض الأخبار السعيدة.

كما ترى، على الرغم من كثرة التناقضات التي جعلت البشر ما هم عليه الآن، فهناك بعض الأفكار، والاستراتيجيات، والأساليب البسيطة التي ستساعدك في بناء علاقات أفضل في كل من حياتك الشخصية والمهنية. لا توجد عصى سحرية، ولكن هذه الأدوات ستزيد، بشكل ملحوظ، من فرصك في النجاح مع الناس.

لقد عملت كمتحدث ومدرب محترف في ٣٦ بلدًا حتى الآن، على امتداد أربع قارات. وهناك شيء تعلمته: أنه على الرغم من أن اللون قد يختلف أو تختلف العقيدة، سواء كنت أعمل في أمريكا، أو أفريقيا، أو أستراليا،

أو آسيا، أو بالقرب من عتبة بابي في أوروبا، فإن الشيء الذي يوحدنا أعظم بكثير مما يفرقنا.

فمن خلال خبرتي، نحن جميعًا لدينا رغبة يصعب إشباعها لتحسين حياتنا؛ أحيانًا تكون بدافع الضرورة، ولكنها غالبًا ما تكون بدافع الحاجة إلى الأمان والشعور بالهدف.

أغلبنا يريد لأبنائه حياة أفضل من حياته.

يتوق الكثير منا للعثور على معنى ويجده في الدين، أو العلاقات، أو الانتماء لقضية أو جماعة معينة.

أغلبنا يعرف بالبداهة الصواب من الخطأ.

ولكن هناك اختلافات.

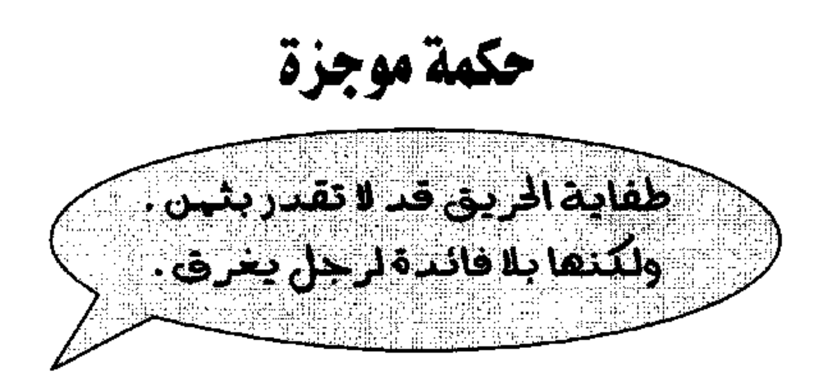
فالثقافة، والتربية، والسن، والدين تساعد على خلق هذه الاختلافات وتشكيل سلوكنا (أنا منبهر على نحو خاص بالطريقة التي تؤثر بها الثقافة على كيفية تفسيرنا لسلوكيات الآخرين. على سبيل المثال، إن تفادي التواصل البصري في ثقافة ما هو علامة على الاحترام، ولكن في ثقافة أخرى له تأثير معاكس).

لذا أود في البداية أن أسلّم بهذه الاختلافات، وأؤكد لك أنني لن أقدم لك نهج المقاس الواحد الذي يناسب الجميع للتعامل مع الناس. ولكني أود أن أرفع من وعيك، وفهمك لنفسك والآخرين وأمدك بالرؤى والأفكار التي يمكنك استخدامها على الفور؛ داخل محيط العمل وخارجه. انتبه فقط إلى أنك ستحتاج إلى أن توائمها مع ظروفك، وثقافتك الخاصة، والسياق الحالي.

لذا، تأكد من استخدامك لأكثر الأفكار المناسبة لك، وأكثرها واقعية، مدركًا أن ما يمكن أن ينجح في موقف ما، ربما سيفشل في موقف آخر. وهكذا تكون الحياة والبشر في بعض الأحيان. لذا أن تكون مرنًا هو المفتاح.

تذكر، أنه مهما كانت الفكرة جيدة، فإنها ما زالت تحتاج أن يتم استخدامها بالطريقة الصحيحة، وفي السياق الصحيح، وفي الوقت المناسب. ففي النهاية....

حكمة موجزة



لماذا كتبت الكتاب على هذه الشاكلة؟

دائمًا ما سيكون هناك عشاق للكتب. بالنسبة لبعض الأشخاص لا يوجد شيء من الممكن أن يغلب الرواية الجيدة. ولكن ما نسبة السكان الذين يستمتعون بالخوض في كتب الأعمال ومساعدة الذات؟ تخميني هو أنها نسبة قليلة جدًا.

كم عدد الأشخاص الذين يبتاعون كتب الأعمال ومساعدة الذات ولا ينهونها أبدًا؟

تخميني هو أنه عدد كبير جدًا.

لذا، ففي عصر نبدو فيه أغنياء بالمال ولكن فقراء في الوقت ونتواصل فيه عبر المدونات والتغريدات ونتواصل بدرجة أقل من خلال الكتب الطويلة، وددت الحصول على مزايا العالمين.

كتاب يحتوي على حكم موجزة وسهلة لا تسبب تخمة ويمكن قراءتها كقطع صغيرة.

كتاب بمجرد التهامه لن يتركك منتفخًا بالمعلومات، ولكنه بالأحري سيشعرك بالنشاط ويلهمك بالأفكار والرؤى.

وستلاحظ شيئًا آخر.

ما أنت على وشك قراءته شيء بسيط وواضح.

هذا شيء متعمد.

فهدفي هو مساعدتك على أن تصير أفضل في فهمك للناس والتواصل والترابط معهم.

وليس لدعم غرورك الفكري.

قضى ستيف جوبز حياته يحاول جعل الشيء المعقد بسيطًا. والآن أنا لست ستيف جوبز، ولكن هذا ما ستجده في هذا الكتاب.

البساطة.

والوضوح.

الرغبة في الدخول في صلب الموضوع.

أفكار ورؤى يتم توصيلها بطريقة موجزة.

وستجد أيضًا الصدق. سأشارك بنجاحاتي وإخفاقاتي، وما تعلمته من كل منهما.

وستشعر بالتحدي. وقد يكون هناك أوقات لا بد فيها من الشعور بعدم الارتياح بعض الشيء.

لم تكن تتوقع ذلك، أليس كذلك؟

نحن نحب أن نشعر بالرضا تجاه أنفسنا. نحب أن نشعر بأنه ليس علينا أن نقوم بالكثير لندرك النجاح. إذا كنت مثلي، فستروق لك كثيرًا فكرة قراءة كتاب يقوم بتغييرك بطريقة سحرية.

كن حذرًا من هذا الفخ. كما ترى، من الممكن أن نخدع أنفسنا بالاعتقاد بأنه كلما عظمت معارفنا، عظم نجاحنا.

لذا دعني أكن في غاية الصراحة معك.

لقد عشت على هذا الكوكب لفترة طويلة. وقابلت بعضًا من الأشخاص الفاشلين المطّلعين للغاية... وقابلت أشخاصًا شديدي الذكاء وغير بارعين على الإطلاق في التعامل مع الناس.

المعرفة هي البداية، ولكنها ليست ضمانًا للنهاية الموفقة. ونسبة الذكاء المرتفعة أيضًا ليست ضمانًا على ذلك.

لذا طوال قراءتك للكتاب توقع أن يتم تحديك ليس فقط لقراءة الكتاب، ولكن للاستفادة مما قرأته. ومع ذلك، فإنني أعد بإدراج مادة من شأنها أن ترسم الابتسامة العابرة على وجهك. أتمنى بالفعل أن تستمتع بما تقرؤه، كما تجده يشعرك بالتحدي في بعض الأحيان.

قد تجد أيضًا بعض الفصول وثيقة الصلة بالموضوع أكثر من الأخرى. فالنجاح مع الناس موضوع كبير يغطي نطاقًا واسعًا من القضايا. بعض الموضوعات التي تتم تغطيتها مهمة سواء داخل محيط العمل أو خارجه، ولكن بعض الموضوعات الأخرى تميل أكثر لمحيط العمل.

نأمل أن يكون المحتوى كله ممتعًا، ولكن البعض منه سيكون في غاية الأهمية. لذا ضع يدك على أكثر شيء ملائم لك، وربما شارك ببعض من الأفكار الأخرى مع الناس من حولك.

يمنحك أول جزء الفرصة لكي "تتوقف وتفهم" الناس ولتستكشف ما يمكن أو لا يمكن تحقيقه بطريقة واقعية في مقابلاتك مع الآخرين. يساعدك الجزء الثاني على "المضي قدمًا" من خلال استخدام استراتيجيات محددة للتعامل مع الناس بنجاح في مختلف المواقف والسياقات.

وفي النهاية، مهما كانت الظروف، لا تقلل أبدًا من قوة الأفكار المختصرة والبسيطة وتأثيرها على مساعدتك في رحلتك لتصبح ناجحًا مع الناس.

ولكن تذكر هذا: من السهل القيام بها. ومن السهل أيضًا عدم القيام بها.

الاختيار لك.

قراءة سعيدة!

بول ماكجي، ٢٠١٣

القسم الأول

توقف، افهم




الناس
لا يمكن
إصلاحهم

بدت كلير بائسة جدًا: "أنا في الثلاثين من عمري، وبدون عمل، ولا زلت أسكن في المنزل مع والديّ. هناك فقط سببان لعدم استطاعتي الحصول على وظيفة. إما أن هناك خطبًا بالعالم وإما أن هناك خطبًا بي. ومن الواضح أنه لا يمكن لوم العالم على ما أنا فيه في حياتي في الوقت الحاضر، لذا فمن الواضح أن المشكلة تكمن في. أنا في حاجة إلى الإصلاح. هل تستطيع مساعدتي؟".

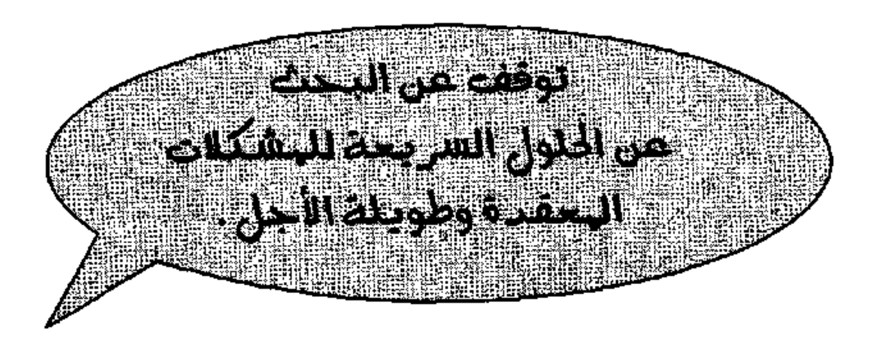
واو... كل ما فعلته هو أنني سألتها كيف حالها فقط.

كانت كلير تمتلك منظورًا أبيض وأسود جدًا للحياة، وربما أكثر من أغلبنا. ولكنها وقعت في فخ أعتقد أنه من الممكن للكثير منا الوقوع فيه.

الاعتقاد بأنه من الممكن إصلاح الناس.

يعتقد مثل هؤلاء الناس أنه يجب أن يكون هناك وصفة. علاج. حل فوري سيعالج مشكلتهم، إما مع نفسهم وإما مع شخص آخر.

حكمة موجزة



حسنًا، إذا لم تكن قد لاحظت هذا بالفعل، فالبشر ليسوا بآلات. قد يحتاج الحاسب الآلي أو السيارة إلى استبدال الجزء المعيب قبل العمل مرة أخرى، ولكن البشر أكثر تعقيدًا من هذا. وبمجرد أن تبدأ في البحث عن "إصلاح" الناس أو "إصلاح" نفسك فأنت في مأزق.

المشكلة هي أننا اعتدنا جدًا على "إصلاح" الأشياء حتى إننا بدأنا نعتقد أنه يمكننا القيام بالشيء ذاته مع الناس.

والحقيقة مختلفة تمامًا.

إذا كنت تعاني من مشكلة مع هاتفك، يمكنك أن تتصل بخط المساعدة وتتبع التعليمات خطوة بخطوة لكيفية حل المشكلة. وهكذا ستحل المشكلة في الحال. اتبع بعناية التعليمات الخاصة بكيفية تركيب الأثاث الذي يأتي مفككًا وموضوعًا في صناديق مسطحة وسيظهر أمام عينيك منضدة تلفازك مع طقم متماثل من الطاولات (رغم ذلك، لأكون صادقًا، ما أقوم بتركيبه ينتهي به الحال وهو يبدو أكثر كخزانة مزدوجة).

ولكن ليس هناك دليل إرشادات عندما يتعلق الأمر بالتعامل مع الناس. من الممكن أن تضع الديانات توجيهات ومبادئ لنعيش وفقًا لها، ولكن ليست تعليمات خطوة بخطوة. إذا كان هناك دليل إرشادات مثل هذا، يجب أن يكون سميكًا.

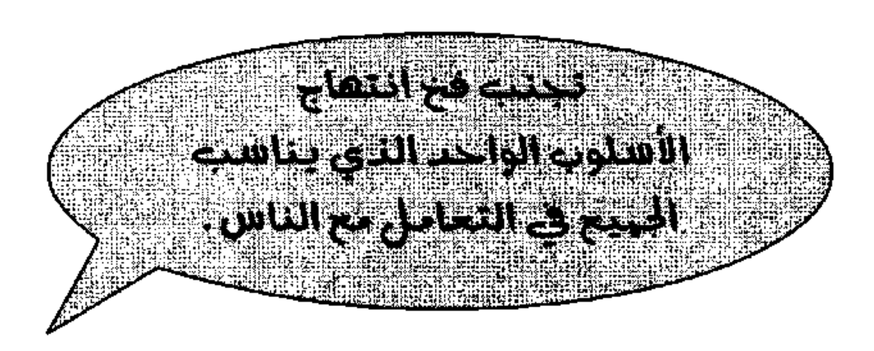
لماذا؟

نحن معقدون. غير متسقون. نستجيب بصورة مختلفة تجاه نفس الحدث اعتمادًا على حالتنا المزاجية في تلك اللحظة المحددة.

عندما نتفاعل مع الآخرين، من الممكن أن يكون هناك صراع بين الحضارات، والذوات، والشخصيات.

الحقيقة هي أنه لا يمكنك أن تعامل الجميع بنفس الطريقة وتتوقع نفس النتيجة. فالحياة، للأسف، ليست هكذا.

حكمة موجزة



لذا توقف عن البحث عن إصلاح الناس. توقف عن البحث عن خطة النقاط الثلاث السحرية المضمون أنها ستحل كافة القضايا. العديد من الكتاب والمتحدثين يعدون بمثل هذه الحلول.

أعتقد أنهم مخطئون.

فالأفكار، والرؤى، والمبادئ أشياء عظيمة.

والاقتراحات من الممكن أن تكون مفيدة.

وقد تعزز الأساليب من فرصك في النجاح.

ولكن دعونا لا نخدع أنفسنا بأن النتائج مضمونة.

نحن نتعامل مع بشر.

وليس مع سيارات أو أجهزة محمولة.

لذا خذ الوقت لتستكشف العديد من الأفكار في هذا الكتاب والتي ستساعدك، ولكن دعونا لا نخدع أنفسنا بأنه توجد حلول بسيطة لمشاكل الجميع.

لأنه لا توجد.

ولا يمكن إصلاح الناس.

هل يمكن أن نساعدهم؟ قطعًا.

هل يمكن أن نشجعهم على أن يروا الأشياء بصورة مختلفة؟ ربما.

نحفزهم؟ من الجائز.

نجذبهم؟ ربما.

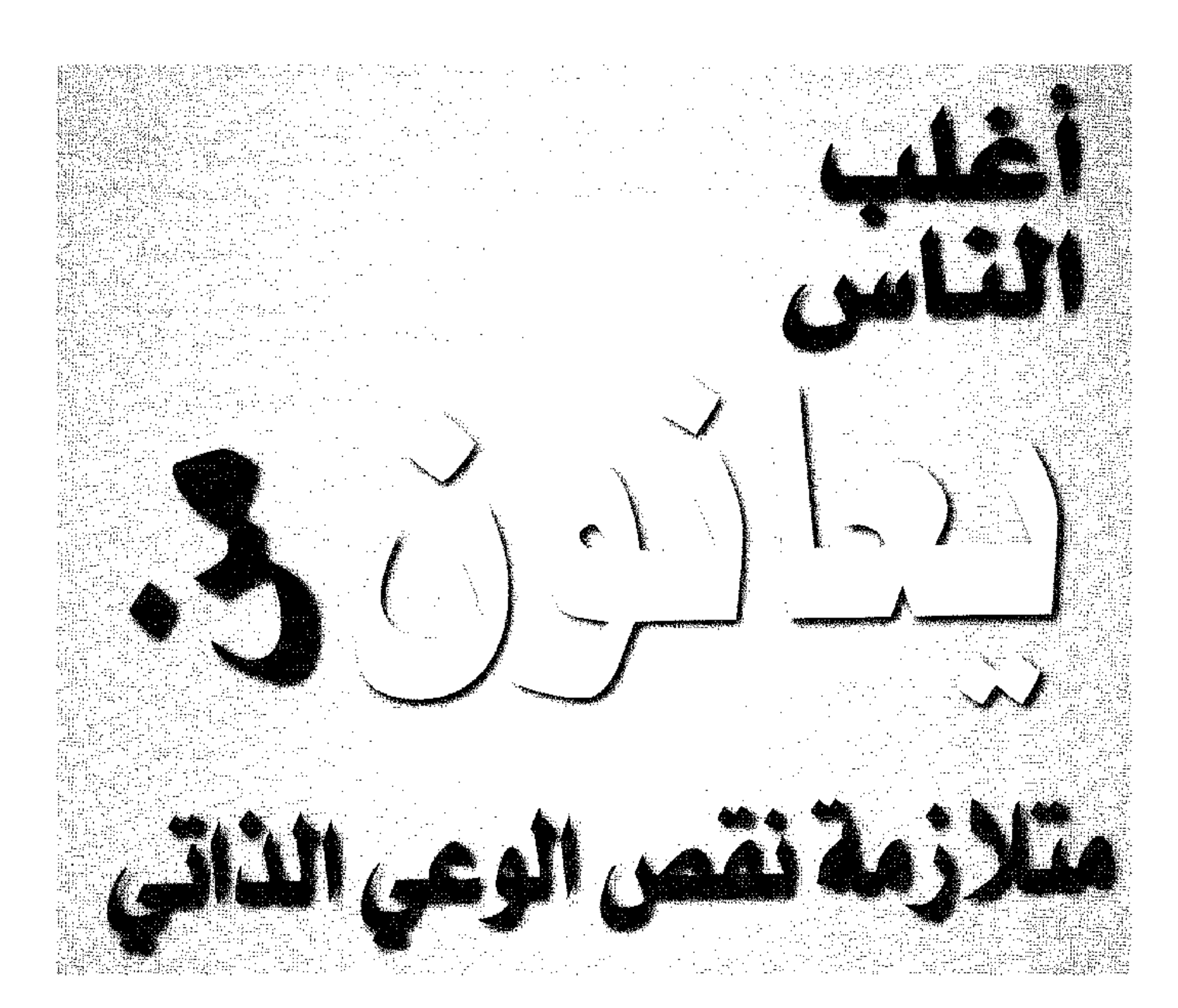
هل يمكن أن يفهموا الأشياء بشكل أكثر مما هي عليه حاليًا؟ بالتأكيد.

الخبر السار هو أنه يمكننا أن نزيد بشكل ملحوظ من فرصنا في القيام بكل ما يوجد أعلاه، ولكننا لا ننسى أبدًا أنه:

لا يمكنك التحكم في الناس. ولكنك تستطيع القيام بالكثير للتأثير فيهم.

آه، وشيء آخر. لن يكونوا أبدًا بمثل وضوح الآلات.

أبدًا.


أغلب
الناس
يعانون من
متلازمة نقص الوعي الذاتي

هل سبق أن عرفت شخصًا لمدة أعوام ثم أدركت أنك تعرف الكثير عنه ولكنه في الحقيقة يعرف القليل جدًا عنك؟ هل سألت يومًا شخصًا عن عطلة نهاية الأسبوع الخاصة به، ولكنه لم يفكر أبدًا أن يسألك عن عطلتك؟

هل سبق أن عملت مع شخص يبدو أنه يمتلك مجموعة من المهارات الاجتماعية المماثلة لتلك التي يمتلكها جنكيز خان، ويبدو أنه غير واع بهذه الحقيقة.

هل سبق أن هل قابلت من قبل شخصًا يكمل لك جملك باستمرار، وغالبًا ما يكملها بطريقة غير صحيحة؟

هل سبق أن عملت مع شخص لديه عادة مزعجة، وهي مقاطعة الآخرين في اجتماعات الفريق، وأنت مقتنع أنه لم يستمع بالفعل إلى أحد أبدًا سوى نفسه طوال حياته بأكملها؟

هل سبق أن قابلت شخصًا يبدو أن لديه بصيرة بأمور جميع الناس ما عدا نفسه؟

هل حدث لك هذا؟

إذًا، فأنت في الأغلب قد قابلت شخصًا يعاني من متلازمة نقص الوعي الذاتي. وطبيعة هذه الحالة (التي أسرع في الإضافة أنها ليست مصطلحًا طبيًا رسميًا) تعني أن الأشخاص الذين يعانون منها ليسوا على وعي بحقيقة أنهم مصابون بها مطلقًا.

فهم غير واعين بسلوكهم.

وليس لديهم إدراك لتأثير سلوكهم على الآخرين.

واحزر ماذا؟

فرصهم في قراءة مثل هذا الكتاب بالفعل وإدراك أنهم من الممكن أن يكونوا ممن يعانون من متلازمة نقص الوعي الذاتي شبه منعدمة. وحتى لو كان هناك احتمال ضئيل أنهم وجدوا أنفسهم يقرءون هذا الكتاب (ومن المحتمل أنه بسبب أن مدراءهم، أو أصدقاءهم، أو شركاء حياتهم، ابتاعوه لهم)، فإنه لا زال من المستبعد أن يتعرفوا على أنفسهم في هذا الجزء.

و من المفارقة أن هذا الشيء هو نفسه أحد الأعراض الرئيسية لمتلازمة نقص الوعي الذاتي.

وبينما تقرأ هذا الجزء، أنت في الأغلب تفكر في أشخاص في عالمك يعانون من هذه المتلازمة، أليس كذلك؟

وقبل أن تستريح في كرسي عجرفتك، انتبه لما يلي.

قد تكون أنت نفسك عرضة لنوبات متلازمة نقص الوعي الذاتي.

إلى حد ما على الأقل.

والآن قبل أن تحتج على مثل هذا الاتهام العاري عن الصحة، اعترف بأننا جميعًا لدينا نقاط عمياء.

نعم حتى أنت. وأنا (وأنا الذي أتيت بهذا المصطلح!).

الآن، بعض الناس بالطبع أكثر وعيًا بذاتهم من الآخرين.

فطبيعة بعض الأعمال مثل الإرشاد، والتدريس، والتمريض تشجع الناس على تأمل الذات. واعترف بأن العديد من المهن الأخرى ستقوم بنفس الشيء.

في بعض من المنظمات التي عملت معها، في سبيل تشجيع التأمل الذاتي، وزيادة الوعي بالذات، لا يقوم المدراء بتقديم تقييم للموظفين فقط، بل أيضًا يقوم الموظفون بتقديم تقييم لمدرائهم. هذه التجربة لا تكون دائمًا

مريحة، ولكنها تساعد الأشخاص على إدراك سلوكهم، وكيف يراهم الآخرون.

فهو ليس تدريبًا مصممًا فقط للإشارة إلى أخطاء الآخرين، بل لتقديم وجهة نظر متوازنة عن الطريقة التي يراك بها الآخرون، والتي ستضمن إبراز العديد من سماتك الإيجابية التي تأخذها على نحو مسلم به.

وكل ما سبق ذكره من الممكن أن يساعدنا على أن نكون أقل عرضة لمتلازمة نقص الوعي الذاتي. على أية حال، فالنصيحة التالية هي نصيحة يجب أن تفكر فيها مليًا.

حكمة موجزة

نادرًا ما نرى أنفسنا حقًا
مثلما يرانا الآخرون.

والآن، مثل العديد من الأمراض، هناك نطاق فيما يخص حدة متلازمة نقص الوعي الذاتي. ففي الحالات الشديدة قد يكون هناك سبب طبي لما يبدو أنه نقص فادح للمهارات الشخصية والوعي الذاتي عند الناس، مثل بعض أشكال التوحد (والتي في حالات معينة قد لا يتم تشخيصها).

ولكن يمكن لجميعنا أن نصاب بمتلازمة نقص الوعي الذاتي من حين لآخر؛ ولو حتى قليلًا.

قد تعتقد الآن أنك أكثر وعيًا لذاتك من أغلب الأشخاص الذين تعرفهم، وحتى اتخاذ الوقت للتفكير مليًا في هذا السؤال "ما مدى وعيي بذاتي؟" سيكون مؤشرًا جيدًا لهذه الحقيقة. وسيكون أيضًا اتخاذ الوقت الكافي لقراءة هذا الكتاب مؤشرًا على هذا.

هذه كلها علامات جيدة، ولكنها لا تضمن لك الوصول لمستويات عالية من الوعي بالذات، وأنك بالفعل تفهم نفسك وتفهم أثرك على الآخرين.

قد تقع بالفعل في فخ أن التهام مثل هذه المعلومات، والاعتقاد بأن اكتساب المعرفة هو الأساس للنجاح مع الناس.

ولكنه ليس كذلك.

فما تفعله بما تعرفه هو الشيء الهام.

إن المعرفة وحدها لا تأتي بثمرة. فعندما تقرر فقط أن تبدأ في القيام بشيء ما، أو ربما على نفس القدر من الأهمية التوقف عن القيام بشيء ما، ستبدأ في رؤية ثمرة هذه المعرفة.

لذا انتبه إلى أنه على الرغم من أننا قد نقابل أشخاصًا يعانون بوضوح من حالة قوية لمتلازمة نقص الوعي الذاتي، يمكننا جميعًا أن نعاني من أعراض طفيفة.

سيساعدك هذا الإدراك على فهم لماذا سيصعب التعامل مع بعض الأشخاص الذين تقابلهم، ولكنه أيضًا سيبقيك متواضعًا بالقدر الكافي لتدرك أنه لا يوجد أحد منا محصن ضد متلازمة نقص الوعي الذاتي، وأننا جميعًا في حاجة إلى مساعدة لكي نحسن من الوضع الذي نحن فيه الآن.

تحد صغير

١. متى كانت آخر مرة طلبت فيها من شخص مقرب لك أن يعطيك رأيه عن التوجه الذي تبديه له وللآخرين؟

٢. اطلب من ستة أشخاص ممن يوجدون في حياتك أن يأتوا بعشر كلمات لوصفك. فكر مليًا في تلك الكلمات، وانظر إذا كانت هناك أية مفاجآت أو تمنيت لو لم تكن هناك. ثم اطلب المزيد من التقييم عن السبب وراء إتيانهم بهذه الكلمات، وعن أي اقتراحات قد تكون لديهم لمساعدتك على إبراز الجوانب الإيجابية في شخصيتك، والتقليل من الجوانب الأقل إيجابية (تذكر على الرغم من ذلك أنك تتعامل مع رؤية الناس لك، والتي يمكن أن تتأثر بجميع أنواع العوامل. لذا ابحث عن القاسم المشترك في التقييم الذي تتلقاه).


بعض
الناس
كالمصابيح

لقد تدربت على أن أصبح ضابط مراقبة كجزء من حصولي على درجتي العلمية. فالبشر وكيفية سلوكهم أمر يسحرني. ولكن بعد الدراسة لأربعة أعوام قررت ألا أتخذها مهنة.

كان هناك العديد من الأسباب وراء قراري هذا. ولكن أثناء المقابلات الشخصية للوظائف الأخرى لم أكن أرغب في التورط في شرح هذه الأسباب. فلقد وقعت في هذا الفخ مسبقًا، حيث تركزت المقابلة الشخصية أكثر على الأسباب وراء ارتكاب الأشخاص للجرائم، ولماذا لم أشعر أنه مقدر لي أن أعمل مع مثل هؤلاء الأشخاص، بدلًا من الوظيفة التي كنت أقدم لها بالفعل.

لذا، فقد نفذت خطة بارعة والتي تعاملت مع الأسئلة المتعلقة بالسبب وراء عدم رغبتي في أن أكون ضابط مراقبة بسرعة وإيجاز.

كانت الخطة تسير كما يلي:

القائم بالمقابلة: إذًا، لماذا لم ترغب في أن تتبع مهنة ضابط مراقبة؟

أنا: حسنًا، لإضافة تغيير بسيط على مزحة قديمة، "كم عدد ضباط المراقبة الذي يتطلبه تغيير مصباح كهربائي؟ واحد. ولكن فقط إذا كان المصباح يريد أن يتم تغييره".

والآن، أظن أنك أثناء قراءتك للفقرة السابقة لم تضحك بشدة وتتساءل لماذا لا أقدم برنامجًا كوميديًا خاصًا بي. فأنا لدي ما يكفي من الحكمة لكي أعرف أن عالم الكوميديا ليس على وشك الانقلاب رأسًا على عقب بظهوري المفاجئ في المشهد.

ولكن إليك وجهة نظري.

سواء أكان نتيجة لذهولهم الشديد بأنني تفوهت بشيء غير مضحك هكذا، أم لحقيقة أنهم شعروا بأنني قلت شيئًا شديد العمق، ولذا لم يريدوا أن

يبدوا أغبياء، كان أغلب القائمين بالمقابلة يبتسمون (حسنًا، بعض الشيء) ثم ينتقلون للسؤال التالي.

لقد نجحت خطتي البارعة.

لقد حصلت على النتيجة المرجوة.

والسبب وراء الطرفة السابقة؟

حسنًا، هناك العديد من الأشخاص في الحياة بالفعل مثل المصابيح.

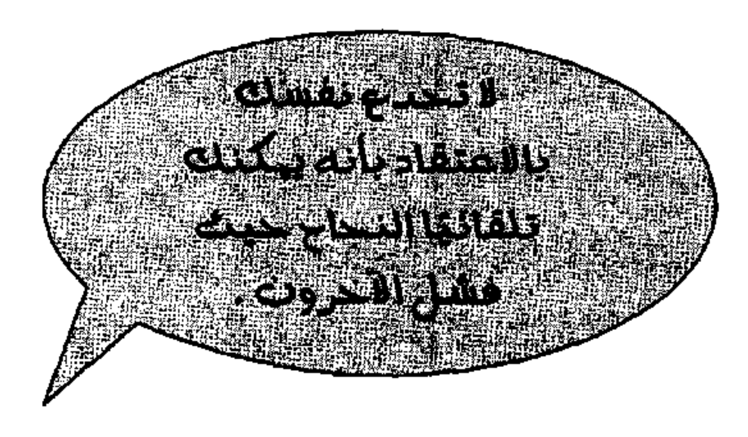
فهم يرفضون التغيير.

وإذا كنت تريد بالفعل أن تنجح مع الناس، إذًا لا تضيع قدرًا كبيرًا من الوقت والطاقة في محاولة تغيير أشخاص لا يرغبون في التغيير.

حاول بكل الطرق الممكنة. لفترة قصيرة.

لكن، كن حذرًا.

حكمة موجزة



لنقل هذا بوضوح، عندما يتعلق الأمر بالتعامل مع بعض الأشخاص، أعد ترتيب الآتي إلى جملة أو مقولة مشهورة.

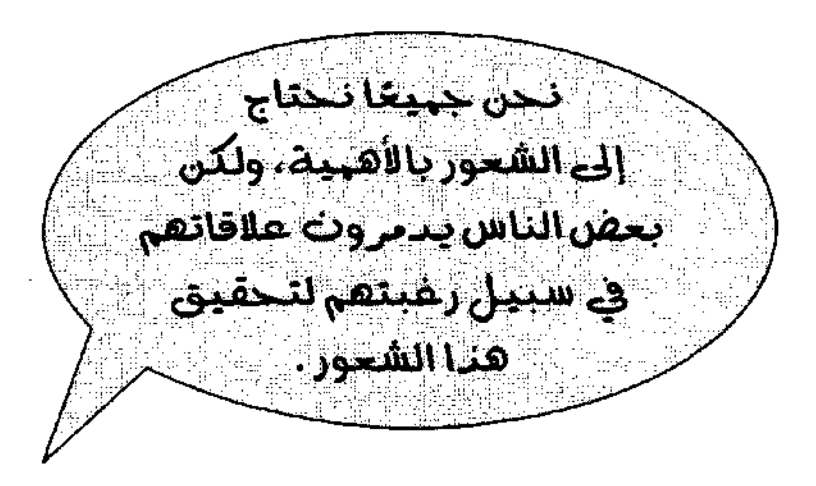
"الحائط ضرب مثل رأسك في".

إذًا، لماذا قد يتصرف بعض الناس كمصباح ولا يريد أن يتغير؟

إليك سببين:

(أ) أنهم يريدون أن يبرزوا وسط الآخرين. فهم يودون أن يبدوا مختلفين عن الآخرين وأن يتخذوا دائمًا وجهة النظر المعاكسة. هم لا يقومون بذلك لأسباب حقيقية، بل لأن هذا يلبي احتياجهم للاهتمام والشعور بالاعتداد بالنفس. فهم قد يستمتعون بالفعل بإزعاج الآخرين. هل تعرف شخصًا من هذا القبيل؟ حسنًا، لاحظ أن البشر يتصرفون بالطريقة التي تلبي احتياجاتهم.

حكمة موجزة



(ب) يمتلك بعض الناس نظرة ثابتة تجاه العالم والحياة بشكل عام. فهم يعرفون ما يؤمنون به وما هو صواب وما هو خطأ. وأنه يمكن أن يكون هناك شعور حقيقي بالأمن والسلامة في هذا الاعتقاد. فهذا شيء مريح. وآخر شيء يرغبون فيه هو أن يتم تحدي ذلك، أو زعزعة عالمهم.

إذًا لماذا ننفتح على التغيير؟ لماذا نستكشف الاحتمالات الأخرى؟ لماذا نشعر أنفسنا بعدم الراحة؟

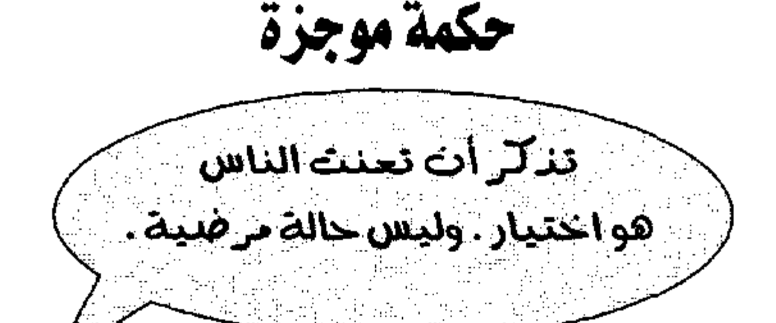
من الأمان أكثر أن تتمسك بموقفك. قاوم. كن ساخرًا.

كما ترى، يتطلب التغيير شجاعة في بعض الأحيان. فهو يتطلب منك التواضع حتى تعترف بأنك من الممكن ألا تكون على صواب. وبعض الأشخاص ببساطة لا يتحلون بالقدر الكافي من الشجاعة أو التواضع لكي يعترفوا بذلك.

كلام قاس؟

ربما. ولكنه قد يوضح جيدًا لماذا يظل بعض الناس كالمصابيح.

حكمة موجزة



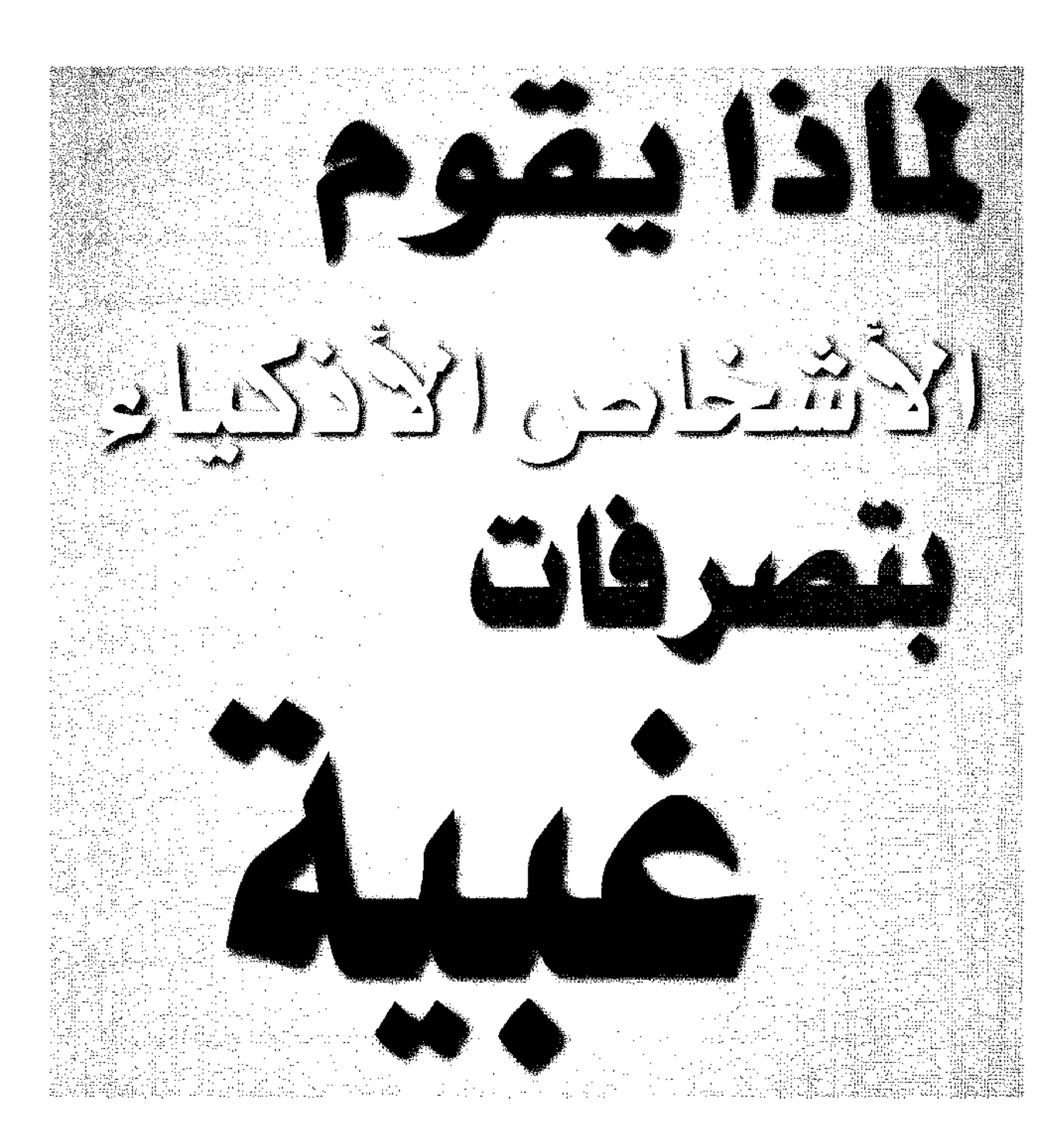
ولكن هناك بعض الأخبار السارة. لا يجب على الأشخاص أن يبقوا "كالمصابيح". من الممكن أن يتغيروا. ولكن إليك المفتاح: فقط إذا أرادوا ذلك. تذكر، أنهم سيقومون بذلك لأسبابهم الخاصة، وليس لأسبابك. وربما فقط، إذا تمت مساعدتهم على القيام بهذا.

من الممكن أن يكون سلوك "المصباح" لبعض الأشخاص سلوكًا مؤقتًا فحسب. لذا فإن تلبية احتياجهم للشعور بالأهمية ومنحهم الكثير من الدعم في أوقات التغيير قد يساعد على هذا. والاعتراف بصراعك مع التغيير في بعض الأوقات، قد يساعد أيضًا على تغيير هذا السلوك. لذا انتبه إلى الأفكار التي توجد في بقية الكتاب والتي قد تساعد على إضاءتهم. كما

ترى، من الممكن أنك كنت تنقر على مفتاح التشغيل الخطأ حتى الآن. ولكن ما أنت على وشك قراءته من الممكن أن يساعدك في العثور على المفتاح الصحيح.

تحد صغير

من وجهة نظرك ما مدى صلابة رأيك؟ ما مدى السهولة التي تجدها في أن تغير من رأيك أو من وجهة نظرك تجاه شخص ما؟ هل من الممكن أن تفكر في مثال حيث غيرت فيه من وجهة نظرك تجاه شخص أو موقف ما؟


لماذا يقوم
الأشخاص الأذكياء
بتصرفات
غبية

هل سبق أن شهدت سلوك شخص ما وفكرت "لا أصدق أنه قام بشيء بمثل هذا الغباء".

هل سبق وفكرت في نفسك: "لا أصدق أنني قمت بهذا. بمَ كنت أفكر؟".

هل سبق لك أن تساءلت لمَ يفشل بعض الناس في رؤية الحل الواضح للمشكلة عندما يكون واضحًا للعيان؟

لقد تساءلت أنا، بالطبع.

جزء من دوري في عملي هو تدريب الناس. وغالبًا ما يرتبط التدريب بالطريقة التي يمكن بها أن يتطوروا كإعلاميين ومقدمين، ولكن في بعض الأحيان يتركز التدريب أكثر على مشكلات محددة يواجهها الناس في حياتهم المهنية أو الشخصية.

إليك ما هو شيق.

عندما أكون منفصلًا عاطفيًا عن الموقف، أجد أن قدرتي على رؤية سبب المشكلة والحلول الممكنة تأتي بصورة أسرع وأسهل.

ولكن إليك المشكلة.

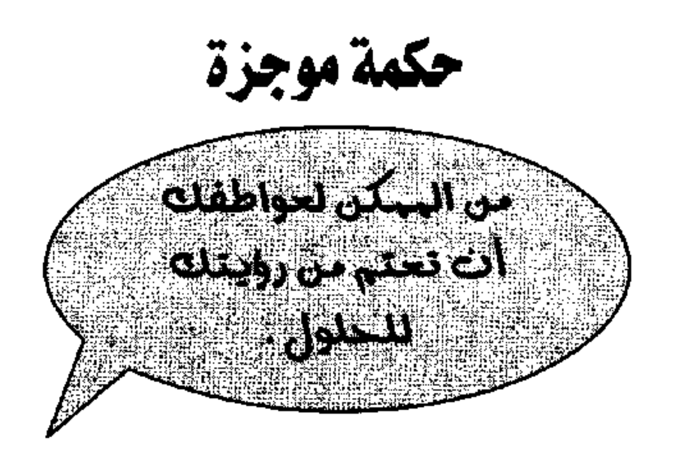
عندما أكون منخرطًا عاطفيًا في الموقف، عندما يرتبط الأمر بعملي، أو شخص من فريقي، أو أحد عملائي، أو يتعلق بشيء ما في حياتي الشخصية، يشوب هذا الوضوح الغيوم.

كما لو أن نظارتي تم حجبها بالبخار للأبد. لقد تم الاستحواذ علي شعوريًا. من الممكن أن يصبح عقلي مشوشًا، وما قد يكون طريقة واضحة أمام شخص آخر، من الممكن أن يظل بعيدًا، ومحيرًا لي. قلة النوم التي غالبًا ما تحدث بسبب قلقنا حيال موقف ما، ستفاقم من الافتقار للتفكير العقلاني بشكل أكبر. فالإرهاق من الممكن أن يتسبب في قرارات مروعة.

ولهذا يقوم الأشخاص الذين يبدون ظاهريًا أنهم عقلاء، وأذكياء، وناجحون، بأشياء غبية. لهذا يفشل الأشخاص العقلاء، والأذكياء، والناجحون في رؤية الأشياء الواضحة.

لذا، فعندما ننخرط على نحو وثيق في موقف ما، أو نصير مرهقين بدنيًا وعاطفيًا، غالبًا ما تتراجع نظرتنا العقلانية. ويتقدم بدلًا منها عقلنا العاطفي، الذي يحكم قبضته على ضوابط صنع القرارات الخاصة بنا. وأحيانًا ما يتبع هذا عواقب وخيمة.

حكمة موجزة



ولهذا، من المهم جدًا في بعض الأحيان ألا تطرق الحديد وهو ساخن. لأنه عندما تقوم بهذا، فهناك احتمال قوي بأن يصاب أحد ما بالحرق (قد ترغب فقط في أن تقرأ هذه النقطة الأخيرة مرة أخرى. ستغنيك عن الكثير من الأسى في المستقبل).

تذكر، عندما تشعر بـ"الغضب"، أو "السوء"، أو "الحزن"، فإنك لا تفكر بوضوح. وإننا غالبًا عندما نكون في حالة انفعالية ما، فإننا نبحث عن حل قصير الأجل لمشكلة طويلة الأجل. فعقولنا تقودنا إلى التصرف وليس إلى التفكير.

كيف يبدو هذا في الواقع؟

من الممكن أن يعنّف الآباء أبناءهم من خلال عقوبات غير ملائمة وغير متناسبة. "أنت محبوس لمدة ثلاثة أشهر".

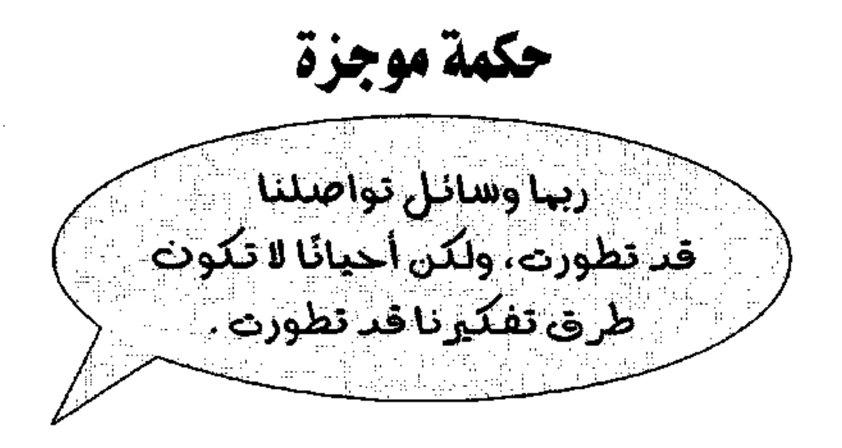
والمدراء يتحدثون أولًا ويفكرون فيما بعد، "أنا لا أريده أبدًا بالقرب من هذا المبنى مرة أخرى".

ومن الممكن أن يبالغ العملاء جدًا في ردة فعلهم لأمر تافه ويقومون بأشياء استثنائية ومستنزفة للوقت لمناقشة قضيتهم.

إذا كان يبدو شيء ما من هذه الأشياء مألوفًا بالنسبة لك، إذًا فمرحبًا بك في التعامل مع الجنس البشري. ليس شيئًا مريحًا، أليس كذلك؟

لذا لا تنخدع بواسطة التطورات التكنولوجية وأساليب معيشتنا المعقدة. فنحن في قرارة أنفسنا لا زلنا نظهر تشابهات ملحوظة مع أسلافنا النشوئيين.

حكمة موجزة



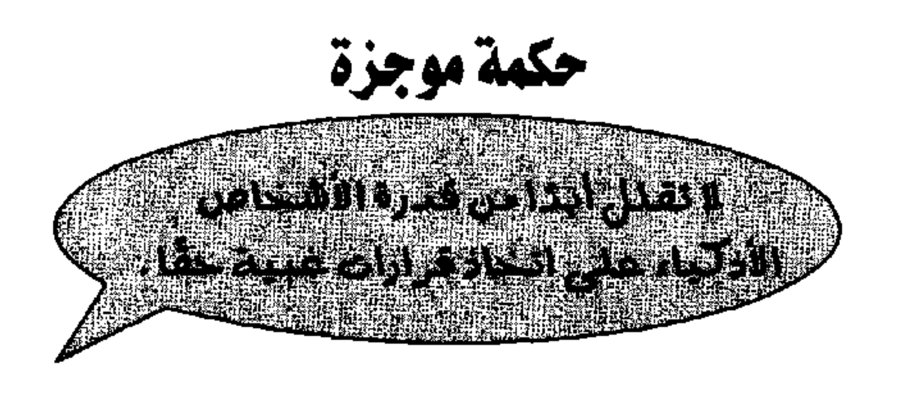
لذا رجاءً، لا تفترض أبدًا أن المنطق هو الذي يمسك بزمام الأمور. لأنه ليس كذلك.

وهو ليس شيئًا يتعرض له الآخرون فقط. فأنت معرض كذلك لهذا النوع من التفكير والسلوك غير المنطقي واللاعقلاني. والمخدرات والكحوليات تفاقم من "غبائنا"، وكذلك أيضًا الضغط العصبي الزائد.

فأنا لا أبالغ حقًا عندما أقول: " التوتر يجعل منك شخصًا غبيًا".

وكذلك أيضًا، على نحو معاكس، مشاعر الغبطة الشديدة التي من الممكن أن تقودنا إلى قطع وعود متسرعة وأخذ قرارات طائشة بينما نحن عالقون في حالة النشوة الشعورية. على الرغم من حسراتنا التي تأتي بعد ذلك، فمن الممكن أن يتدخل كبرياؤنا ويجعلنا نشعر أننا مجبرون على الالتزام بوعودنا وقراراتنا. من الممكن أن نقنع أنفسنا بأننا بتغيير رأينا قد نبدو أغبياء. ولكن الحقيقة هي أن عدم تغيير رأيك والاعتراف بأنك تصرفت على نحو طائش هو الغباء. ولكن هنا يكمن الخطر في السماح لعواطفنا بأن تستحوذ تمامًا على قراراتنا.

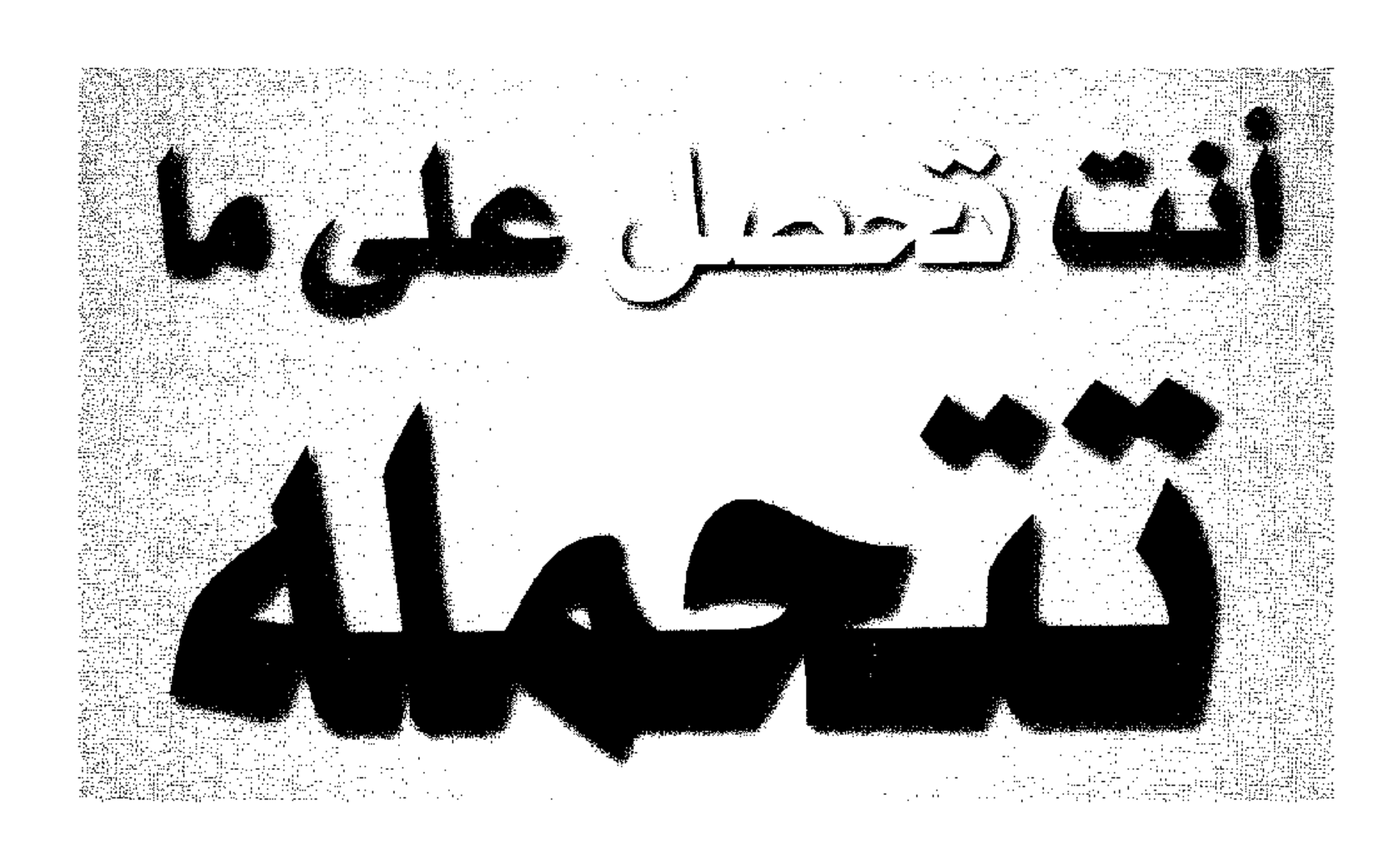
حكمة موجزة



إذن، أثناء مواصلتك لقراءة الكتاب ابحث عن أفكار تساعدك في التحكم في عواطفك بفعالية أكثر، وللقيام بذلك كن فعالًا أكثر ولا تكتف بالاستجابة فقط في تعاملك مع الناس.

تحد صغير

إذا كنت قد بالغت فعلًا في ردة فعلك تجاه شخص أو موقف ما، فماذا ستفعل لتضمن نتيجة أفضل في المرة القادمة؟


أنت تحصل على ما
تتحمله

أتذكر منذ سنوات مضت ذهابي لدورة عن الإدارة للخريجين لمدة أسبوعين مع الإقامة. كنت واحدًا من القلة المختارة التي تم انتقاؤها لهذه الدورة التي كما يبدو رفيعة المستوى. على مدار هذين الأسبوعين استكشفنا نماذج (نماذج أعمال على وجه التحديد)، وفلسفات ونظريات عن الإدارة. قمنا بلعب الأدوار، والألعاب، وقضينا وقتًا بالخارج ونحن نقفز من على عمود التلغراف الذي يصل طوله لـ ٤٠ قدمًا (بمساعدة حزام السلامة بالطبع).

كان شيئًا ممتعًا في بعض الأحيان.

وشعرت في بعض الأحيان بأنه تنقصني الدراية تمامًا.

وتساءلت في أحيان أخرى كيف يمكن بأي حال من الأحوال أن تكون هناك علاقة بين ما كنت أتعلمه والحياة الواقعية. عندما أتذكر هذه التجربة أتذكر شيئًا واحدًا فقط؛ القفز من على عمود التلغراف هذا.

فأنا حتمًا لا أتذكر أي نصيحة أو لآلئ حكمة أمدتني بأي نفع آنذاك. لا أتذكر اكتشافي لأي شيء جديد عن نفسي، غير أنك إذا أعطيتني مجموعة من الحسابات التجارية لأقرأها، قد أطالعها كمخطوطة عبرية مفقودة منذ وقت طويل.

لم أشعر أنني مجهز على أي نحو للتقدم في مهنتي في الإدارة. كان شيئًا محبطًا جدًا أن تقضي أسبوعين في دورة تدريبية، وأن تجني القليل من النفع. كان هذا، في نظري، مضيعة لأموال الشركة ولوقتي.

أتساءل إذا كان قد سبق لك أن مررت بتجربة مماثلة؟ آمل ألا يكون قد حدث لك شيء مثل هذا.

دعونا نتقدم سريعًا بضعة أعوام منذ ذلك الوقت. على الرغم من تجربتي السابقة، كنت ما زلت حريصًا على الاستثمار في تطوري، وعقدت العزم

على حضور ندوة لمدة يوم واحد في المملكة المتحدة، تديرها شركة تُدعى CareerTrack. يمكنك مقابل قدر قليل نسبيًا من المال الحضور ليوم واحد وتستكشف موضوعات مثل "كيف تقدم خدمة ممتازة للعملاء"، و"كيفية تأديب الموظفين والإصلاح من مشاكل الأداء؟". (عنوان مثير، أليس كذلك؟ أنا متأكد أنك تتمنى لو كنت قد ذهبت لهذه الندوة، أليس كذلك؟).

كنت أجلس أنا وبرفقتي مائة شخص تقريبًا من رجال الأعمال الآخرين، في قاعة المؤتمرات بفندق نستمع إلى رجل أمريكي يخبرنا بحماس عن عائلته، وفي أي جزء من الولايات المتحدة قد نشأ. أتذكر أنني كنت أفكر أنه إذا لم تتحسن الأمور، فعلى الأقل قد ضيعت يومًا واحدًا فقط من وقتي، وليس أسبوعين.

ثم حدث هذا.

علق المتحدث هاري تاشمبرز بدون قصد تقريبًا قائلًا: "قد ترغب في تدوين الحكمة التالية. إذا كنت تدير أفرادًا، فأظن أنك في الأغلب ستجدها ذات نفع لك".

ثم أعطانا هاري عبارتين. مر عشرون عامًا تقريبًا منذ أن حضرت هذا الحدث ولكنني لم أنسهما قط. فلقد أصبحتا محفورتين في ذاكرتي. وآمل أن يرسخا في ذاكرتك أنت أيضًا. لأنهما إذا رسخا في ذاكرتك، أعتقد أنهما سيؤثران في طريقة تعاملك مع الناس.

مستعد لسماعهما؟

حسنًا. ها هما العبارتان.

"نحن نتلقى التصرف (السلوك) الذي نحن مستعدون لتحمله".

و

"صمتي، أو إنكاري، أو تجاهلي هو موافقة على الموقف".

عبارات بسيطة.

ولكنها مؤثرة للغاية.

لا توجد نظريات معقدة للتصارع معها، أو استبيانات مُفصلة لملئها. ففي الحقيقة، أظن أن الأمر في الأغلب استغرق مني دقيقتين فقط لأدونهما. وعلى الرغم من ذلك فما زلت أتأملهما منذ ذلك الحين.

ومع الإدراك المؤخر، عرفت أنهما حقًا جملتان بسيطتان. لكننا لا نرى الشيء الواضح دائمًا، أليس كذلك؟ لذا دعونا نفك معاني كل جملة ونرى كيف أنهما مرتبطتان بحياتنا اليومية.

لنبدأ بالعبارة الأولى؛ "نحن نتلقى التصرف (السلوك) الذي نحن مستعدون لتحمله".

إذا كنت تتحمل أن يتأخر الناس باستمرار، دون أن يكون هناك أي عواقب، فخمن ماذا سيظل يحدث؟

تحمّل شخصًا يحط من قدرك باستمرار وسيستمر هذا السلوك.

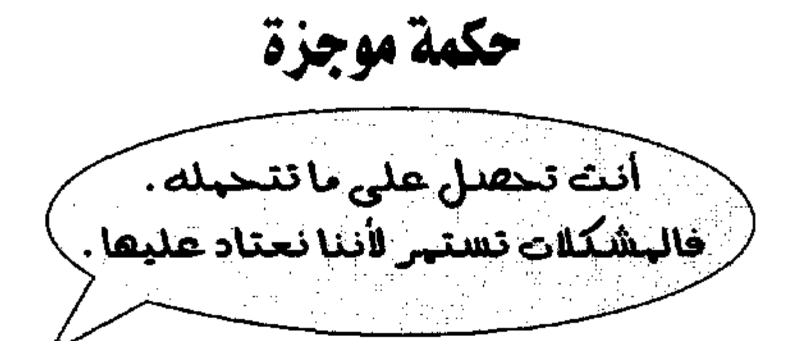
تحمّل أشخاصًا يقدمون أداءً دون المستوى، ولن يروا أي سبب للتغيير.

تحمّل الخدمة السيئة وهذا هو ما ستستمر في تلقيه.

تحمّل سلوك شخص تحبه على الرغم من أنه يجرحك وستستمر هذه الدائرة.

هذه هي المسألة. بوضوح وبساطة.

حكمة موجزة



والسؤال هو، هل أنت سعيد بما تتحمله حاليًا؟ أم تشتكي فقط من هذا الأمر وتستمر في تقبله؟

حسنًا، والآن لنتناول العبارة الثانية: "صمتي، أو إنكاري، أو تجاهلي هو موافقة على الموقف". ولنفكر مليًا في هذه العبارة للحظة.

باختصار، فالحقيقة هي أن عدم الفعل لا يزال له تأثير. عدم فعل شيء لا يزال فعلاً لشيء.

حكمة موجزة

صمتك ما زال
يقول شيئًا.

إذًا هل أنت مرتاح للرسائل التي ترسلها للآخرين بعدم قول أو فعل أي شيء؟ هل أنت مستريح للطريقة التي سيراك بها الآخرون ويعاملونك بها كنتيجة لذلك؟

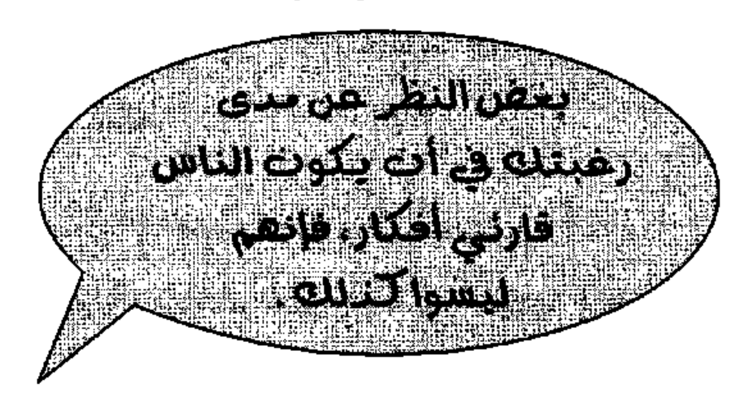
إذا كنت مرتاحًا، فحسنًا.

هذا اختيارك.

لكن رجاءً لا تظل تنتحب، وتشتكي، وتستاء من شخص ما (أو مؤسسة ما) إذا كان الشيء الوحيد الذي أنت مستعد للقيام به هو...

لا شيء على الإطلاق.

حكمة موجزة



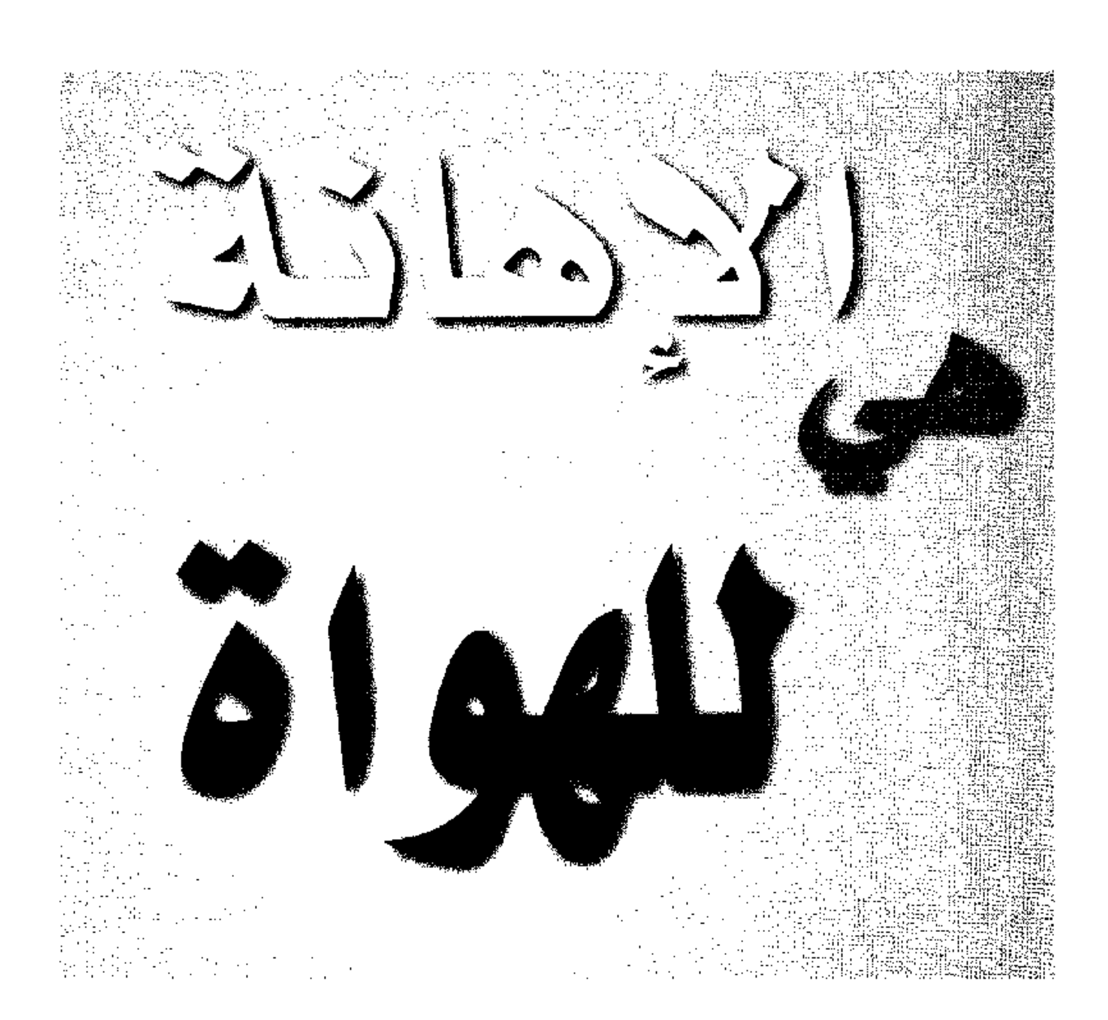
يتصرف الناس في بعض الأحيان بحالة من الجهل السعيد، غافلين، وغير مدركين لتأثير سلوكهم عليك وعلى الآخرين. ومن المستبعد أن يتغير هذا إذا لم تقل أو تقم بأي شيء.

ولكن رجاءً استمع إليّ جيدًا. فأنا لا أشير إلى أن الناس سيتغيرون فورًا إذا واجهتهم بسلوكهم (وكما سنرى فيما بعد، فإن هناك طرقًا فعالة، وطرقًا أقل فعالية للتعامل مع هذا الأمر)، ولكنها بداية على الأقل. على الأقل أصبح الأمر معروفًا. قد تضطرب الأمور، ولكن على الأقل تم فقأ الدمل وأصبحت هناك فرصة للتعامل مع ما يختبئ تحت السطح. وهناك مكسب إضافي، هذه الطريقة ستمدك بمنفذ لغضبك واستيائك المحتملين واللذين كانا غالبًا يتراكمان بداخلك.

عندما تتوقف عن التحمل، وتبدأ في التحدث، فأنت ترسم لنفسك طريقًا للوصول إلى علاقة أفضل، وربما أكثر إيجابية. ومن خلال القيام بهذا، فمن المتوقع أكثر أنك ستنجح في تعاملك مع الناس.

تحد صغير

هل هناك سلوك لشخص ما تحملته لفترة طويلة؟ هل أنت مستعد أن تتعايش مع العواقب أم حان الوقت لتتحداها.


الإهانة
هي
للهواة

بادرني ثلاثة مدراء شباب بالتحية في نهاية واحد من عروضي التقديمية في مجال الأعمال. كان لديهم مشكلة مع عضو من فريقهم اسمه باري. فهو كان فيما يبدو أكثر موظف صعب المراس والإرضاء لديهم. أخبروني أنهم خلال سنين إدارتهم له جربوا كل شيء لتغيير أدائه وسلوكه. فلقد كانوا يأملون أن يقوم شرحهم الموجز عن تحديهم مع باري باستخلاص لؤلؤة الحكمة، أو نصيحة ذهبية مني والتي من شأنها أن تحول فورًا من أدائه بين عشية وضحاها.

من الإنصاف أن أقول إن توقعاتهم بشأني كانت غير واقعية على نحو كبير، على الرغم من أنها ليست غريبة تمامًا. يبدو أن بعض الأشخاص يظنون أنه نظرًا لأنني أؤلف كتبًا وأتحدث في المؤتمرات أن هذا بطريقة ما يحولني إلى معلم روحي لديه القدرة على الكشف عن الأفكار والحكمة القديمة والتي حتى هذه اللحظة ظلت مخفية عن البشرية.

لسوء الحظ، أنا لست كذلك.

وهو شيء يدعو للأسف في الحقيقة، حيث إنني كنت بطريقة ما سأعتاد للغاية على هذه الفكرة.

ومع ذلك، فمع تزودهم بالآمال الكاذبة والموظف المشكلة فلقد وضعني المدراء الثلاثة على المحك.

"إذًا، برأيك ما الذي يجب القيام به مع باري، يا بول؟".

حاولت أن أبدو كمعلم روحي، وأن أكسب أيضًا بعض الوقت، لذا فقد جاوبت على سؤالهم بسؤال.

"ماذا كان نهجكم مع باري حتى الآن؟".

"حسنًا، لقد جربنا النهج الواضح".

سألت: "الواضح؟".

"نعم، لقد جربنا الإهانة".

على الرغم من صراعي لاستيعاب ما سمعته لتوي، فلقد استطعت بطريقة ما أن أتمتم بسؤال آخر وأحافظ على شخصية المعلم الروحي.

"وكيف سار الأمر؟".

"حسنًا، لنكن منصفين يا بول، لقد بدا أن هذا الأسلوب جعل باري أسوأ".

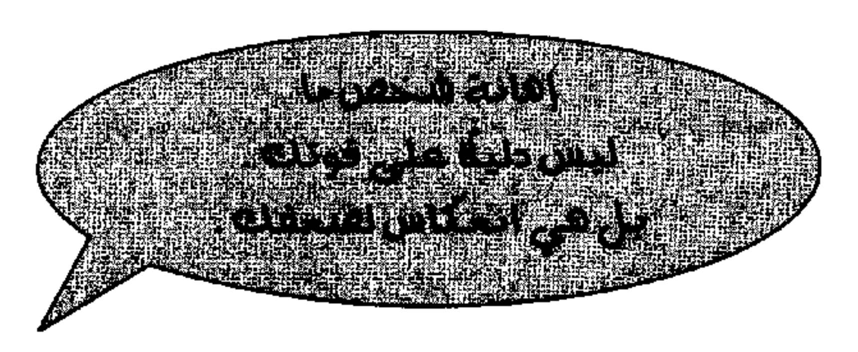
قلت: "حقًا، يا للعجب"، وأنا أحاول أن أتحكم في دهشتي مما يبدو بشكل واضح أنه أسلوب غير مناسب وغير مجد تمامًا.

ولكن محادثتنا جعلتني أفكر. كيف بأي حال من الأحوال اعتقدوا أن إهانة شخص ما هي الأسلوب الواضح؟

ربما كان هؤلاء المدراء الثلاثة يحاكون قدواتهم فقط. ربما جرب أحد والديهم، أو معلميهم، أو حتى مديريهم هذه الإستراتيجية معهم مسبقًا. ربما شهدوا الإهانة وهي يتم استخدامها كأسلوب مع الآخرين.

أيًا كانت أسبابهم، لنكن واضحين. عندما يتعلق الأمر بالتعامل مع الناس، فالإهانة هي بمثابة سمة مميزة للديكتاتور الحقود، ودليل على شخص لديه مشاكل مع تقديره لنفسه، أو مؤشر على الافتقار الكامل للمعرفة والخبرة في التعامل مع الآخرين.

حكمة موجزة



فالأمر بمثابة كسر بندقة بواسطة دبابة تشيفتن. فهو شيء غير مفيد، وغير ضروري، ومدمر تمامًا.

والأمر مشابه مع الناس. فإهانة شخص ما عن عمد ليس نوعًا من التحفيز، بل هي تضع الأساس للشعور بالمرارة، والاستياء، بل وربما الانتقام في المستقبل.

في شهر ديسمبر من عام ٢٠٠٨، وجد مدير نادي هال سيتي في ذلك الوقت أن فريقه خسر ٤-٠ أمام مانشستر سيتي في مباراة الدوري الإنجليزي الممتاز لكرة القدم. لذا، لغضبه من أداء فريقه في الشوط الأول، قرر المدير فيل براون أن يعقد حديثه مع الفريق في فترة الاستراحة في الملعب أمام مشجعي هال سيتي المتجولين. وصف اللاعبون فيما بعد توبيخهم بواسطة مديرهم أمام مشجعيهم أنه تجربة مهينة.

حتى هذه المباراة، كان سجل هال سيتي، هو أنهم لعبوا ١٨ مباراة، كسبوا ٧ مباريات، وتعادلوا في ٥ مباريات، وخسروا ٦ مباريات - بإجمالي ٢٦ نقطة. وفي مبارياتهم العشرين التالية واصل هال سيتي ليكسب مباراة أخرى فقط، وليخسر ١٤، ويتعادل في ٥. هذه ثماني نقاط فقط.

واستطاعوا أن يفلتوا من الهبوط بفارق نقطة واحدة.

يشعر بعض الأشخاص بالمهانة نتيجة لأدائهم، أو بسبب خطأ ارتكبوه. في هذه الحالات وفي هذا السياق المحدد، يمكن لهذا الشعور أن يجعلهم عاقدي العزم على ألا يواجهوا مثل هذه التجربة مرة أخرى. ولكن هذا النوع من المهانة شيء مفروض ذاتيًا. وهو لا يشبه التعرض له من قبل شخص آخر.

والآن، إذا كان يجب عليك أن تعطي شخصًا ما تعليقًا صعبًا، فتذكر هذا رجاء: المكان الذي ستقول فيه هذا التعليق، والشخص الذي سيكون حاضرًا عندما تقوله، من الممكن أن يكونا على نفس القدر من الأهمية مثل الكلمات الفعلية التي ستستخدمها.

ونظرًا لأنني عملت في الشرق الأقصى، فأنا على وعي بأهمية "حفظ ماء الوجه" في الثقافة الآسيوية. بمعنى آخر، قم بكل ما في وسعك لتضمن للشخص الآخر أن يحتفظ باحترامه لذاته، خاصة أمام الآخرين.

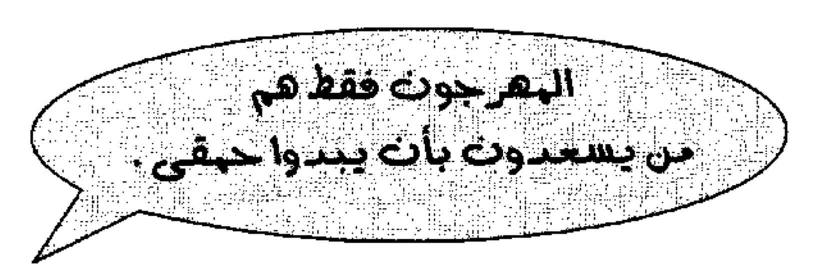
لكن دعونا لا نتجاهل هذا على اعتبار أنه عنصر غير مهم في الثقافة الغربية أيضًا.

إليك الحقيقة.

لا يحب أي شخص أن يبدو أحمق، أيًا كان البلد الذي يعيش فيه. فهناك حاجة أساسية للبشر، وهي الرغبة في الشعور بأنهم أكفاء، ومفيدون، ومقدرون.

لذا، إذا كنت ترغب في التأثير في الناس وجذبهم، وتفعيلهم وفق طريقتك في التفكير، فابتعد عن أسلوب الإهانة.

حكمة موجزة



إذا كان لديك شيء لتقوله، ومن المحتمل أن يكون سلبيًا أو انتقاديًا، فضع النقاط التالية في الاعتبار:

- هل سأظل أرغب في قول هذا خلال ٢٤ ساعة؟
- ما هدفي النهائي لقولي لما أنا على وشك قوله؟
- هل أنا على وعي بالآثار طويلة الأجل التي قد تتركها كلماتي على هذا الشخص؟

- ما أفضل مكان أقول فيه ما لدي لأقوله؟
- من أيضًا يجب أن يكون موجودًا، إذا كانت هناك حاجة له، عندما أقول هذا الكلام؟

بعض الأشخاص أكثر مرونة بطبيعة الحال من الآخرين. فربما لا يتأثرون بالنقد بسهولة، ويضربون به عرض الحائط سريعًا. فهو لا يؤثر فيهم كثيرًا. ولكن الإهانة شيء أكبر من الانتقاد. فهي تضرب في صميم اعتزاز الشخص بنفسه. وتجرح كبرياءه. وتعتدي على جوهر هويته.

فالتعرض للإهانة من الممكن حرفيًا أن يحطم بعض الناس من الناحية النفسية، خاصة إذا كانوا بالفعل محبطين وأقل تحملًا للنقد. إذا كان الشخص الذي يتعرض للإهانة طفلًا والجاني هو أحد والديه فقد يدوم الضرر طويلًا.

لذا تأكد من أنك ستتفقد فصل "كيف تعرض نقدًا مؤثرًا وليس لاذعًا"، وتحدى دوافعك الكامنة وراء ما تقوله. كن صريحًا، هل هذا الكلام من أجل مساعدة الآخر أم جرحه؟

لكي تتأكد من أن الطرف الآخر لا يرى تواصلك على أنه هجوم شخصي، ومن أجل التخفيف من حدة الأمر، إذا كان لديك شيء لتقوله، فجرب اثنين من النصائح التالية.

أولًا، عندما تختلف في الرأي مع شخص ما من الممكن أن تسأله "هل تمانع إذا لعبت دور محامي الشيطان لبرهة؟". بهذه الطريقة، كأنك قد أدخلت شخصية أخرى في الحديث. فأنت في الحقيقة تحصل على موافقة الشخص الآخر على أن تتحدى أفكاره، ليس من خلال القيام بذلك بنفسك، بل من خلال دورك كمحامي الشيطان. فيصبح من الأسهل بكثير تحدي شخص ما عندما "تلعب" هذا الدور وتنزع الصفة الشخصية عما تقوله.

ثانيًا، تذكر أن الناس يجدون أنه من الأسهل (ليس من السهل، بل من الأسهل) والأقل ألمًا أن يسمعوا الأخبار السيئة من أفواههم وليس من أفواه الآخرين. لذا، بدلًا من أن تخبر الناس مباشرة بما فكرت به اسألهم ببساطة:

"ما الذي تعلمته من هذه التجربة؟"

يتبعه:

"إذا حظيت بفرصة لتقوم بهذا مرة أخرى، فما الشيء الذي ستقوم به بشكل مختلف؟"

والآن إذا قالوا "لا شيء"، إذًا فلديك مشكلة أكبر مما تظن. فهذا الشخص ليس مفتقدًا للكفاءة فقط، ولكنه أيضًا غير واع بهذه الحقيقة! (ويعاني غالبًا من متلازمة نقص الوعي الذاتي - انظر فصل "أغلب الناس يعانون من متلازمة نقص الوعي الذاتي"). لأكون صادقًا، هذا شيء نادر الحدوث، وطرح أسئلة مثل هذه يمنح الشخص الآخر وقتًا للتفكير، على أمل أن يتعلم وينفذ الأمر بأسلوب أفضل في المرة القادمة. وبما أنهم بدءوا يسلكون هذا المسار، فإن هذا الشيء أيضًا سيجعل من الأسهل عليك أن تضيف لأفكارهم وتقدم بعضًا من أفكارك الخاصة. هذا الشيء سيشعر الآخر بأنه في حديث معك بدلًا من أن يشعر بأنه يتعرض للانتقاد من قبلك.

وفي النهاية، هناك استراتيجية أخرى وجدتها مفيدة إلى حد كبير في التعامل مع المواقف الصعبة وربما أيضًا المربكة، وفي الوقت نفسه تسمح للشخص الآخر بأن يحافظ على ماء الوجه وهي أن تسأله هذا السؤال:

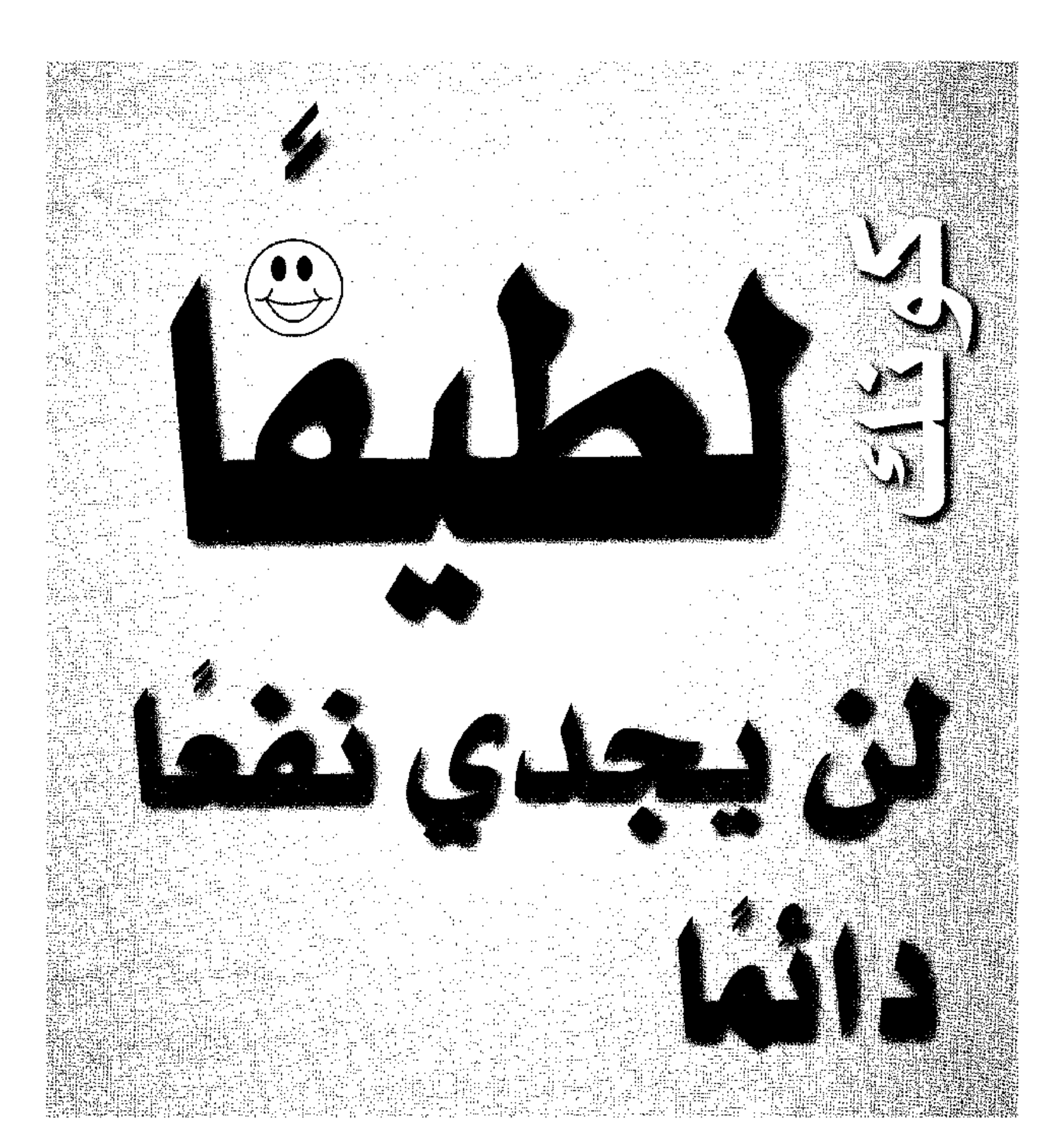
"ماذا كنت ستفعل لو كنت مكاني؟"

هذا الأسلوب مرة أخرى يمنح الشخص الآخر الفرصة للتوصل لأفكاره الخاصة لكيفية المضي قدمًا، وعلى الرغم من أنك قد لا تتفق معه بالضرورة بشكل كامل، فإنه سيشعر أنك تعامله على أنه شخص بالغ وليس طفلًا مشاغبًا.

تأكد أنك ستأخذ ما سبق على نحو جدي. من الأطفال وصولًا لزملاء العمل، فإن الألم الناتج عن الشعور بالإهانة من الممكن أن يكون له عواقب سلبية طويلة الأجل ليس عليهم فقط، بل عليك أنت أيضًا. قد يحتاج الناس إلى أن يتم تحديهم. قد يحتاجون إلى نداء صحوة. ولكنهم لا يحتاجون إلى أن يتعرضوا للإهانة. مطلقًا.

تحد صغير

أي من هذه الاستراتيجيات الثلاث: "لعب دور محامي الشيطان"، سؤال "ما الذي تعلمته وما الشيء الذي ستقوم به على نحو مختلف؟"، "ماذا ستفعل لو كنت مكاني؟" ستستخدمها لمساعدة شخص ما بدلًا من احتمالية إهانته؟


كونك
لطيفاً
لن يجدي نفعاً
دائماً

هناك خرافة كبيرة حول التعامل مع الناس تقول إنك يجب أن تكون دائمًا لطيفًا مع الآخرين. بينما أنا لا أؤيد أن تكون شخصًا منفرًا، فأنا أشير إلى أن أحد أسباب الفشل مع الناس هو أن تكون في الحقيقة لطيف أكثر مما ينبغي.

دعني أشرح لك.

كنت أتحدث إلى سيدة تتحسر على قدوم مديرتها حديثة العهد للمتجر الذي تعمل فيه. فلقد تدهورت المعنويات، وقفزتُ فورًا إلى استنتاج أن هذا كله حدث نتيجة لعدم قدرة المديرة على تحفيز فريقها والتعامل معه.

كنت مخطئًا. حسنًا إلى حد ما بأية حال.

فقد كان الفريق مثبط العزيمة؛ ولكن ليس للأسباب التي توقعتها.

كانت مديرتهم الجديدة بارعة بالنسبة للمعايير المهنية. فلقد استفسرت لمَ يتأخر الناس في القدوم للعمل أو يتأخرون في العودة من فترات الراحة. توقعت العمل الجاد من قبل موظفيها وكانت تعقد اجتماعات منتظمة للفريق.

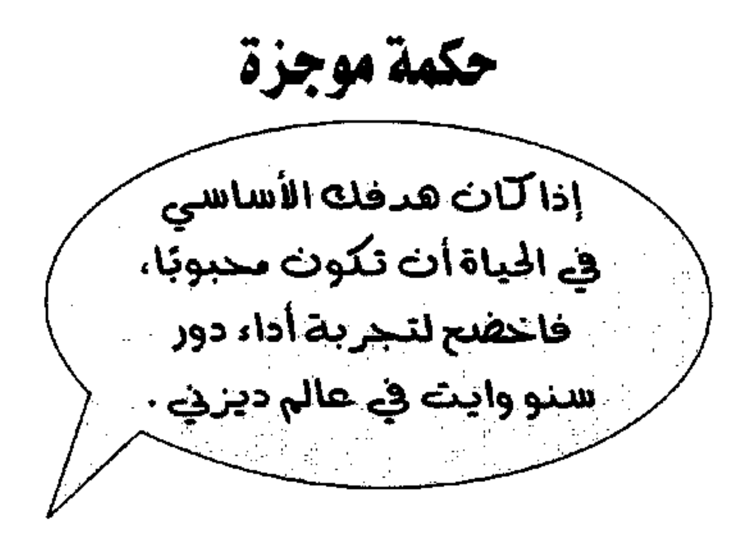
جاء هذا الشيء كصدمة كبيرة بالمقارنة بأسلوب المدير السابق في الإدارة، والذي يمكن وصفه على أفضل تقدير بأنه "متراخ ومتساهل".

لم يكن الموظفون سعداء. اعتاد بعض الأشخاص على أن يبلغوا يوم السبت صباحًا أنهم متعبون ولن يستطيعوا المجيء للعمل بعد قضاء ليلة صاخبة بالخارج يوم الجمعة. بينما كان يقبل المدير السابق أنهم "مصابون بنزلة برد بسيطة" ثم يخبرهم ألا يقلقوا، كانت مديرتهم الجديدة أقل مرونة. في حين أنها لا تتهمهم بالكذب، فلقد بدت أقل تركيزًا على التعاطف، وأكثر تركيزًا على تنبيههم بعواقب غيابهم على باقي الفريق. على نحو ظاهر،

أصبحت الأمور في غاية السوء، كان يفكر بعض العاملين في الرحيل حيث إنهم يبحثون عن درب أسهل في مكان آخر.

من الممكن أن يوصف مديرهم السابق بأنه "شخص لطيف". لقد كان محبوبًا بالطبع. ولكن المتجر كان دون المستوى المطلوب. كان العاملون يستغلون أسلوب المدير الهادئ، وغير التصادمي.

حكمة موجزة



إليك ما يحدث.

إذا كنت تريد أن تصنع اختلافًا إيجابيًا في الحياة، يجب أن تدرك أن هذا يعني أنك لن تصبح محبوبًا من قبل الجميع. ففي بعض الأحيان، تمامًا مثل المديرة التي ذُكرت في المثال السابق، سيكرهونك. ولا بأس من ذلك. فكما يقول الكاتب روبن شارما:

حكمة موجزة



مفهوم قوي، أليس كذلك؟

أن تكون شديد اللطف شيء من الممكن أن يرسل رسائل مختلطة وغير واضحة للآخرين.

دعني أشرح هذا.

أحيانًا عندما يُدفع الأشخاص اللطفاء إلى نقطة تجعلهم -رغم لطفهم- يحتاجون إلى أن يقولوا شيئًا عن سلوك شخص ما، فمن الممكن أن تظل رسالتهم تائهة وسط بحر "دبلوماسية دعونا لا نسبب إزعاجًا". إليك ما أقصده. سأبالغ في عرض المعنى، لكي أوضحه:

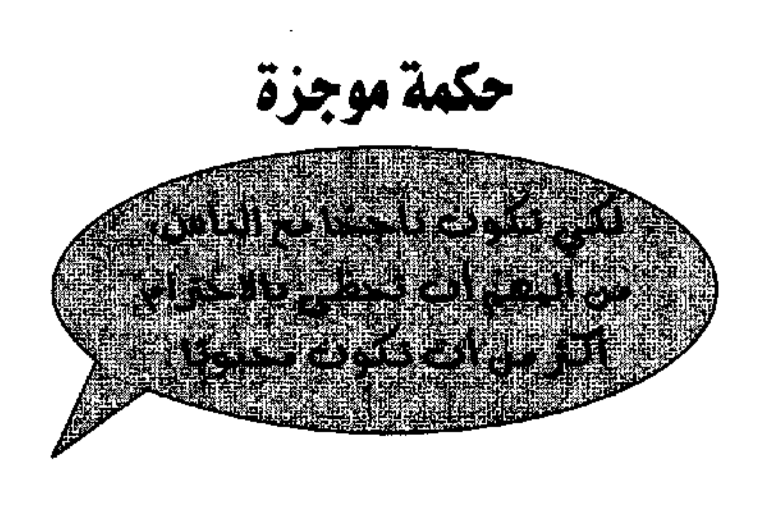
"مرحبًا، أعتذر على الإزعاج. أنني أتساءل فقط، إذا كان من الممكن في وقت ما، عندما يكون مناسبًا لك، إذا لم يسبب لك هذا إزعاج، هل من المقبول أن، وليس هناك داع للعجلة، ولكن هل سيكون من الممكن أن، عندما يكون الوقت ملائمًا لك، إذا لم تمانع في أن ترفع قدميك من على رقبتي. أشكرك. أقدر لك هذا حقًا".

الحقيقة هي أنه من الممكن أن يستغل الآخرون لطفك على اعتبار أنه نقطة ضعف. أنت لا تنجح مع الناس بهذا الأسلوب.

أنت تفشل.

حسنًا، قد تكون بعض الفوائد الظاهرية المحسوسة من هذا الأسلوب. قد يثني الناس عليك. قد تصير معروفًا، بل وحتى محبوبًا من قبل الجميع. ولكن هل أنت ناجح؟ حقًا؟

حكمة موجزة



من الممكن بالطبع أنك قد بنيت علاقة جيدة مع الناس للدرجة التي جعلتك تحظى بالاحترام والحب. عظيم. رائع. ولكن إذا كان يتعين عليّ اختيار ما هو الأكثر أهمية من بينهما، إذا كنت أريد أن أدرك النجاح في الحياة (بعيدًا عن لعب دور سنو وايت في عالم ديزني)، يجب أن يكون الاحترام هو ما أختاره.

والآن رجاءً لا تتحامل على نفسك لكي تكون شخصًا بغيضًا. ولكن إذا رآك عضو متقاعس في الفريق شخصًا سهل استغلاله، أو قرر هذا الجار المثير للتحدي أو الصديق صعب المراس أن يضغط عليك أكثر، فقد تكتشف عندئذ فوائد ألا تكون شديد اللطف. ليس عليك أن تتخلى عن دبلوماسيتك للقيام بهذا، ولكن عليك أن تتخلى عن حاجتك في أن تصبح محبوبًا دائمًا.

تحدٍ صغير

هل سبق وتم استغلال لطفك من قبل الآخرين؟ هل تعلمت من هذه التجربة؟ هل هناك موقف يدمر فيه لطفك العلاقة حقًا؟


رقصة
التانجو
تحتاج إلى شخصين

أحيانًا ما يسألني الناس كمتحدث محترف إذا كان قد سبق لي أن نمقت حكاية ما، ربما لأجعلها أكثر تشويقًا وإمتاعًا عما كانت عليه في الحقيقة. كانت إجابتي الصادقة هي؟

نعم سبق لي وفعلت ذلك.

فأنا أرى أن دوري في التحدث ليس فقط التشجيع والإلهام ولكن أيضًا التسلية، ولهذا السبب فإنني أحيانًا كنت أبالغ في نقطة محددة. (على الرغم من ذلك، فمن الإنصاف أن أقول إن أغلب الناس لا يصدقون حقًا أن الشخص الذي قام بتدريبي في وظيفتي الأولى يصل طوله إلى ست أقدام وثلاث بوصات، حليق الرأس ولديه أكثر ذراع مشعر رأيته قط... وكان يدعى جاكي).

وهناك بعض الأوقات حين أسقط تفاصيل محددة من القصة بسبب الوقت والصلة بالموضوع. فإن هدفي ليس أن أوصل ١٠٠٪ من الحقائق وأن أعطي لمستمعي الكثير من التفاصيل، ولكن هدفي هو توصيل نقطة محددة. بالنسبة للسؤال المتعلق بما إذا كنت أضيف قدرًا من التغيير على ما أقوله، فأنا أقر بالذنب الذي اتهمت به.

إذًا لمَ أوضح هذه النقطة؟

لأنني لا أعتقد أن هذه الممارسة تقتصر فقط على عملي. فمن الممكن أيضًا أن أتخذ نفس الأسلوب بالمثل عند التحدث بشكل اجتماعي. ففي الحقيقة، أعتقد أنه، أيًا كان السياق، فإننا جميعًا سنضيف لمستنا الخاصة في بعض الأحيان.

وربما بصورة منتظمة أكثر مما ندرك.

من الممكن أن يكون هذا هو الحال خاصة عندما نتحدث مع شخص ما عن مشكلة أو خلاف لنا مع شخص آخر.

حكمة موجزة

في أي وقت نسرد فيه روايتنا الخاصة للأحداث، نصبح على الفور الوكيل الإعلامي الخاص بنا.

في أغلب الأحيان عندما نبدأ في سرد حدث أو واقعة محددة، يكون لدينا ميل إلى أن نسردها فورًا بقدر معين من التحيز والتأكيد. من الممكن حتى ألا نكون مدركين أننا نقوم بهذا، لكننا نقوم بهذا دائمًا. ولنكن منصفين، فإنه من المستبعد أننا سنرغب في أن نظهر أنفسنا بأسوأ صورة ممكنة. كنتيجة لذلك، عندما نسرد روايتنا الخاصة للأحداث من الممكن أن يتم إغفال معلومات محددة تمامًا وتجاهل سياق الحدث أو خلفيته كلية.

لذا، من المفيد أن نفهم أننا جميعًا من الممكن أن نكون عرضة لوضع زاويتنا الخاصة للقصة والميل لقلب الحقائق وتشويهها بدهاء لصالحنا. أحيانًا دون أن ندرك أننا نقوم بذلك.

ولهذا، عندما يتعلق الأمر بالنجاح مع الناس يجب أن ننتبه بصورة خاصة إلى تحيزنا الشخصي المتأصل في القيام بهذا. لذا ذكر نفسك أنه في بعض الأحيان (أقر بأنه ليس في جميع الأحيان) يتطلب الأمر اثنين للقيام برقصة التانجو.

بمعنى آخر، على الرغم من قدرتي على إقناع نفسي بأن كل اللوم المرتبط بالصراع والخلاف يقع على شخص آخر، فإنني في حاجة إلى أن أتحدى نفسي لكي ألقي نظرة على الدور الذي قد أكون لعبته أيضًا في تفاقم الوضع. أنا لا أشير إلى أن هناك لومًا أو مسئولية متساوية يجب توزيعها. أدرك فقط أنك، ربما بدون قصد، قد تكون زدت من حدة الصراع.

كيف؟

حسنًا، من الممكن أن تكون هناك عدة أسباب.

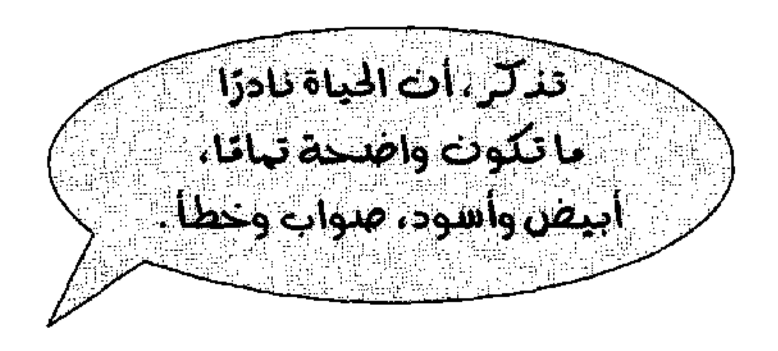
من المحتمل أنك قمت ببعض الافتراضات الخاطئة. ربما لم تكن نواياك واضحة للشخص الآخر. ربما قلت أو قمت بشيء ما فيما سبق أثار استياءهم. من الممكن أن تستمر قائمة الأسباب طويلًا.

ولكن إليك التحدي.

قد يكون من الصعب رؤية مشاركتنا في تفاقم الصراع عندما نستمر في إعادة سرد القصة بتفسيرنا الخاص لها. فمن خلال الإعادة المستمرة للقصة من الممكن أن نبدأ في تصديق أن نسختنا الخاصة من الأحداث هي العرض الكامل والدقيق لجميع الحقائق.

صدقني، فهي ليست كذلك على الإطلاق.

حكمة موجزة



فالحياة معقدة، ومحيرة، ومربكة، ورمادية في بعض الأحيان. وفي هذا السياق نمضي في علاقتنا مع الآخرين.

كن حذرًا لأننا في بعض الأحيان من الممكن أن نكون عرضة للعب دور القضاة والمحلفين في موقف ما وندين الناس على الفور نتيجةً لذلك. ولكن،

هذا الوضع يشبه الاستماع إلى وقائع الجريمة من وجهة نظر جهة الادعاء والوصول إلى الاستنتاج دون الاستماع للدفاع في القضية.

لذا تصرف بحذر، لأنه من الممكن أن تتفاقم الصراعات نتيجةً لذلك الأسلوب ضيق الأفق. والإحجام عن رؤية دورك في تفاقم سوء فهم أو صراع معين من الممكن أن يصعب من الوصول إلى نتيجة إيجابية.

الحكمة التالية تصيغ هذا المعنى بأسلوب أكثر إثارة للتحدي مما أقوله أنا:

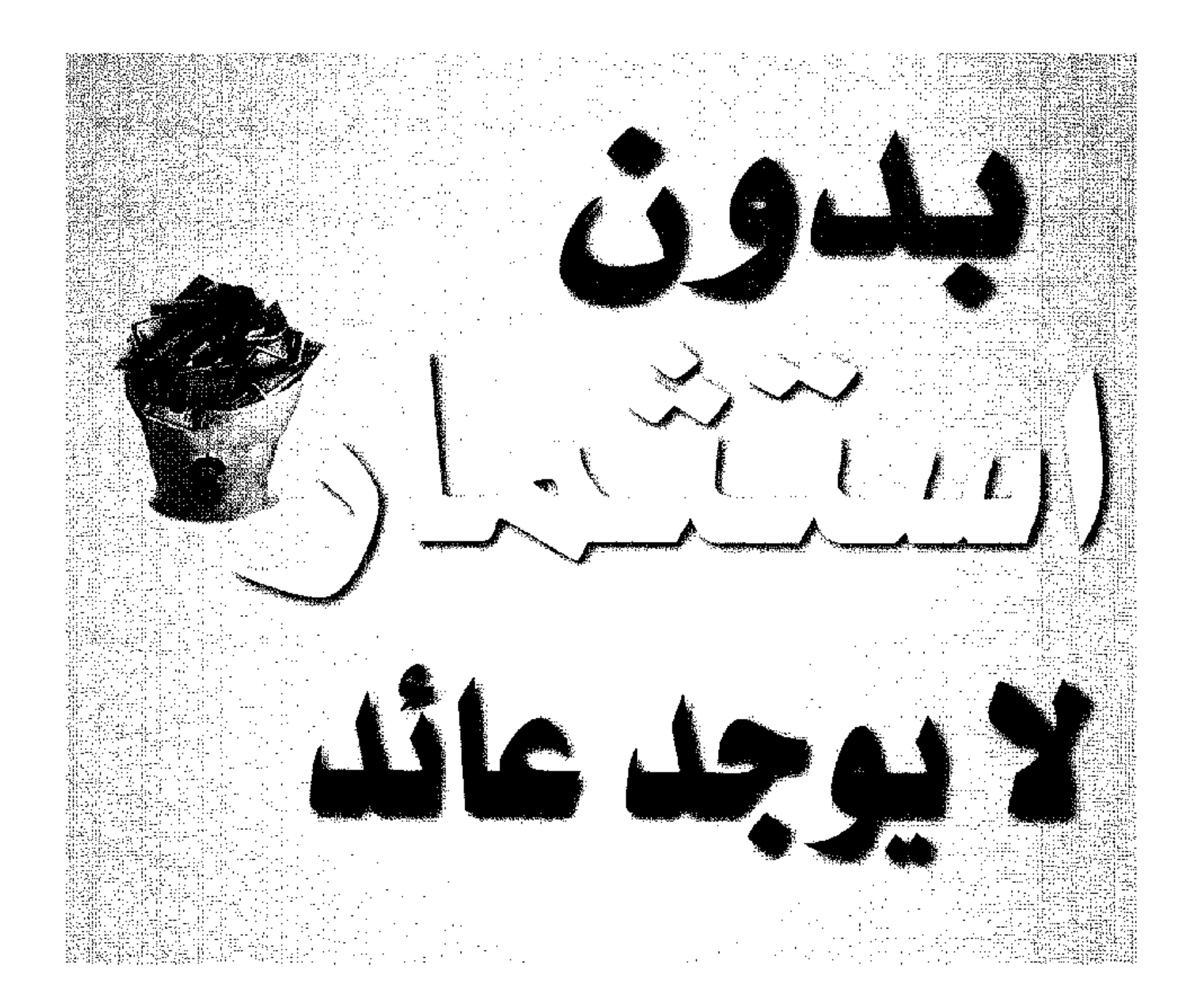
"لمَ ترى القذى الذي في عين أخيك ولا تفطن إلى الخشبة التي في عينك؟"

أرى أنها صريحة نوعًا ما، ولكنها بالطبع تستحق التأمل؟ أليس كذلك؟

تحد صغير

متى كانت آخر مرة تراجعت فيها وسألت نفسك: "بأي طريقة يساهم سلوكي في تفاقم هذه المشكلة؟".




بدون
استثمار
لا يوجد عائد

سمعت مؤخرًا أن فرعًا من فروع أحد متاجر البيع بالتجزئة ضعيف الأداء قد ارتفع مستوى أدائه بقدوم مدير جديد.

هذا ليس أكثر شيء مدهش ستسمعه على الإطلاق؟ أليس كذلك؟

ولكن الجزء القادم قد يكون مثيرًا للدهشة.

فموظفو المتجر الذين يصل عددهم إلى حوالي مائة ويعملون بدوام كلي أو جزئي ذكروا أن أحد الأسباب الرئيسية وراء أدائهم المتحسن، والروح المعنوية المرتفعة هو:

أن المدير الجديد استخدم أسماء الجميع وتذكرها.

فلقد أبدى اهتمامًا بهم كأشخاص، وليس فقط بأدائهم.

أنا واثق الآن أنه كان هناك العديد من الأشياء الأخرى التي قام بها المدير الجديد لتحسين أداء المتجر، ولكن يبدو أن هذ هو السبب الذي ترك أعظم أثر على الموظفين.

ليس زيادة في الأجور. بل تذكر أسماءهم واستخدامها.

حكمة موجزة



في عالمنا المتغير، والمضطرب، المليء بقنوات الاتصال متعددة الاختيارات، من السهل أن ننسى ما يلي:

قوة وأهمية استثمار الوقت في حديث هادئ، ومستمر وجهًا لوجه مع شخص ما.

كما ترى، فالحقيقة أنه من السهل أن نرى الناس كل يوم، ومع ذلك لا نعرفهم حقًا.

فمن السهل أن نسمح للعلاقات المهمة أن تسير تلقائيًا بدلًا من أن نعيشها بشكل مقصود.

فمن السهل أن نسمح لما كانت علاقة جيدة، وحيوية، وسليمة أن تتلاشى وتذهب سدى في نهاية الأمر.

ليس عن عمد.

وليس على نحو خبيث.

ولكن ببساطة من خلال الإهمال.

فلقد توقفت عن تخصيص وقت للتحدث.

لتنصت.

لتسأل.

لتضحك.

للقيام بالأشياء معًا.

كفريق. كزوجين. كعائلة.

والأسباب؟

ربما كنت مشغولًا. ربما كانوا هم مشغولين. ربما كانت هناك بعض الإلهاءات الكثيرة الأخرى. ربما لأنه بدا أنه لا توجد حاجة حقيقية للتواصل كما يجب. كل شيء بدا على ما يرام. لم تكن هناك مشاكل كبيرة لمعالجتها.

"إذا لم يكن به عطل، فلا تصلحه" قد يكون هذا هو الاتجاه الفكري للبعض. ولكن، لن يكون هذا هو الأسلوب الذي ستتخذه مع السيارة، أليس

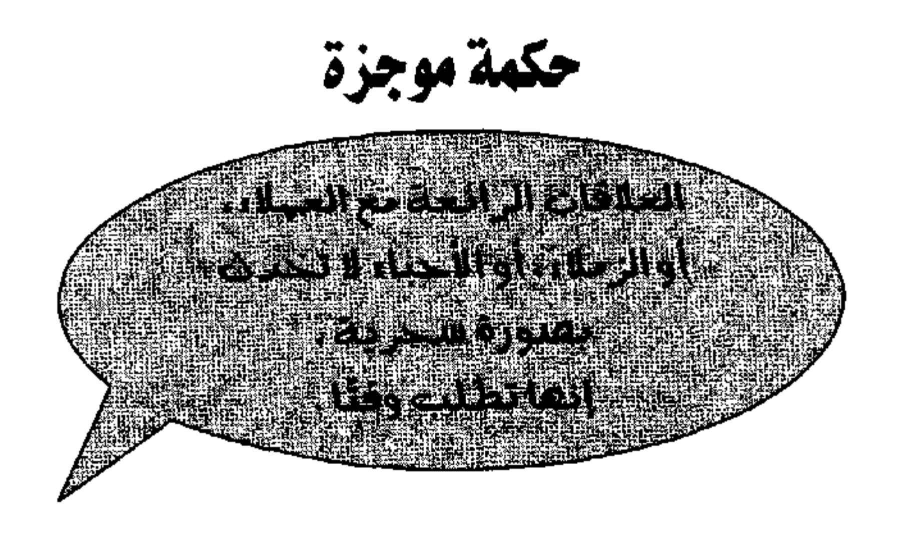
كذلك؟ فحتى إن كانت تعمل بسلاسة ستأخذها للصيانة. من المنطقي أن تقوم بذلك. فهي فرصة لتبديل القطع أو إصلاحها قبل أن تسبب أي ضرر. القيام بمثل هذا الاستثمار لا يمنع فقط وقوع مشاكل في المستقبل، ولكنه يطيل أيضًا من عمر السيارة ومتانتها.

هذا هو المنطق السليم حقًا.

ربما نحتاج إلى اتخاذ مثل هذا الأسلوب في علاقاتنا. فالعملاء المستدامون قد يقدرون زيارتك لهم، ومن الممكن أن يقدر الموظفون الفرصة لإعطاء وتلقي التقييم. قد يستمتع المحبون بالقيام ببعض الأشياء البسيطة معًا مثل الذهاب في نزهة، أو الحصول على حديث هادئ ومتواصل والذي سيمنحهم الفرص لإعادة التواصل عاطفيًا.

إليك الأمر:

حكمة موجزة



عن قصد ودون قصد، هناك عوامل تسهم في نجاح العلاقة داخل محيط العمل وخارجه. وإذا فشلت في استثمار أي وقت مع الأشخاص، فلا تتفاجأ عند فشلك في رؤية أي عائد. فالحقيقة القاسية هى أن كونك راضيًا جدًا عن نفسك ومرتاحًا جدًا من الممكن أن يقتل العلاقة. كونك مشغولًا وملهيًا جدًا من الممكن أن يؤدي إلى انهيار العلاقة على كل من المستويين المهني والشخصي.

لا تفترض أبدًا أن فترة شهر العسل ستستمر.

لن يحدث هذا.

صدقني.

لقد تعلمت هذا من واقع التجربة.

تقتضي طبيعة عملي أن أبعد عن المنزل بشكل دائم. من الممكن ببساطة أن أبقى لأيام وفي بعض الأحيان لأسابيع دون أن أرى زوجتي وأولادي. عندما أعود للمنزل بعد كل هذا السفر، فإنني أقدر حقًّا الحصول على قدر قليل من وقت الراحة الهادئ والتأقلم.

المشكلة هي أنه إذا لم أكن حذرًا من الممكن أن يتحول هذا إلى عادة. قد يصبح وقت الراحة الذي أقضيه مع نفسي هو الشيء الطبيعي. من الممكن أن يصبح القاعدة، وليس الاستثناء.

لذا يجب عليّ أن أقوم ببعض الاختيارات. اختيارات واعية.

لذا نادرًا ما نتناول الوجبات أمام التلفاز، فنحن نتناولها حول طاولة الطعام في المطبخ. الوقت الذي نقضيه معًا يجب أن يتم تدوينه في مفكرة مواعيد، وليس شيئًا نرغب فيه فقط عندما يكون لدينا مساحة من الوقت يمكن أن نضغطه فيها.

لقد كان من السهل القيام بهذا مع ابني. فحبنا المشترك لكرة القدم (إذا كان يمكنك وصف مشاهدة فريق برادفورد سيتي وويجان أثليتيك أنه كرة قدم) يقتضي بأننا كثيرًا ما سنقضي الوقت معًا. والعمل مع زوجتي يمنحني الحرية والمرونة لقضاء بعض من وقت الراحة معًا. وأمي لديها طقس ليلة يوم الأربعاء الأسبوعية عندما تأتي لتناول العشاء وتغدق العائلة بالشيكولاتة بينما تذكرنا بأن نكون حذرين بشأن أوزاننا.

ولكن، كان الوضع مختلفًا مع ابنتي المراهقة روث. فبيننا القليل من الاهتمامات المشتركة. فلقد تخليت عن حبي لأدوات التجميل، وحقائب اليد، والأحذية ذات الكعوب العالية منذ وقت طويل. ولكنني أدركت بحلول عيد ميلادها العاشر أن المحور الأساسي لحديثنا وقتذاك بدأ يدور بثبات حول حالة غرفة نومها (والتي كانت، لأكون منصفًا، تشبه آثار إعصار تسونامي وزلزال مجتمعين). لقد كنا نبتعد تدريجيًا عن بعضنا البعض. كان يجب علي القيام ببعض التغييرات.

لقد استمر طول الوقت الذي أقضيه خارج المنزل، ولكن ما أقوم به الآن عندما أكون في المنزل قد تغير. على خلاف ما كان يحدث سابقًا، فأنا لم أعد أشتكي من كوني أمثل خدمة التاكسي لروث. فأرى الآن الوقت الذي نقضيه في السيارة معًا فرصة لإقامة حديث طبيعي وعفوي. فنحن نتناول وجبة عرضية بالخارج نحن الاثنان فقط. لا تزال تقضي بعضًا من هذا الوقت وهي تراسل أصدقاءها -فهي في النهاية مراهقة- ولكننا نحظى ببعض الوقت معًا. ويبدو أنها تقدر ذلك. لن أقول إننا أفضل أصدقاء طوال الوقت، ولكننا لسنا بغرباء أيضًا. نحن نقضي معًا عطلة نهاية الأسبوع في لندن مرة في العام. أنا أدللها وهي في المقابل تختار لي ملابسي والتي تجعلني أبدو أبعد على الأقل بخطوة واحدة عن مرحلة انهيار منتصف العمر.

لا تزال غرفة نومها غير منظمة.

لقد فشلت في فهم ذوقها في بعض أنواع الموسيقى. الذهاب إلى حفلات موسيقية كي يتم سحقي أمام خشبة المسرح في حفل لموسيقى الروك شيء لا يزال غريبًا بالنسبة لي.

وفي الأغلب لن أقبل أيضًا رسم الوشم وثقب الجسد. في الوقت الحاضر، على أية حال.

ولكنني أظن أننا وضعنا أسسًا ثابتة فيما يخص علاقتنا.

أتمنى عندما تكبر أن يكون الاستثمار الذي قمنا به في أعوام مراهقتها ذا نفع لنا. لقد صنعنا بالطبع بعض الذكريات الجميلة، وعلى الرغم من أنني أشك في أن غرفة نومها ستكون يومًا بالشكل الذي أود أن تكون عليه، فإنني أظن أن علاقتنا ببعضنا البعض قد تكون هكذا.

بالطبع أنا مدرك أنه من الممكن ألا يكون لديك ابن أو ابنة. ولكن، أن يكون لديك أبناء أو لا ليس هو القضية، لأن المبدأ يبقى كما هو مع العملاء، والزملاء، والأحباء. بدون استثمار لا يوجد عائد.

إذا كنت تعتقد بالفعل أن البشر مهمون (وتخميني أنك تعتقد ذلك، وإلا فلم تكن لتستمر في قراءة الكتاب إلى هذا الحد)، إذًا فتوقف عن تمني إيجاد الوقت للاستثمار في تلك العلاقات. خصص الوقت. وهذه النقطة التالية مهمة. تذكر أن الاستثمار لا يعني بالضرورة التحدث. في بعض الأحيان يكون أهم شيء هو فقط القيام بالأشياء معًا ومشاركة التجارب.

وإذا كنت مديرًا، فتذكر أن الاستثمار في الناس يعني أيضًا الاستثمار في تطويرهم. فتوظيف المواهب من الممكن أن يكون تدريبًا مكلفًا ويستغرق وقتًا طويلًا. ولكن إذا أردت أن تحتفظ بالناس، فأدرك أنك ستحتاج إلى الاستثمار فيهم إذا كنت تريد أن ترى العائد على موهبتهم. يقول بعض المدراء "ماذا لو دربنا الناس وتركوا العمل؟" حسنًا، فكر في ذلك.

ماذا لو لم تدربهم وبقوا في العمل؟

لذا استثمر بعض الوقت مع الناس، ولكن ابحث عن طرق للاستثمار في تطورهم أيضًا (من الممكن حتى أن تمرر هذا الكتاب لهم).

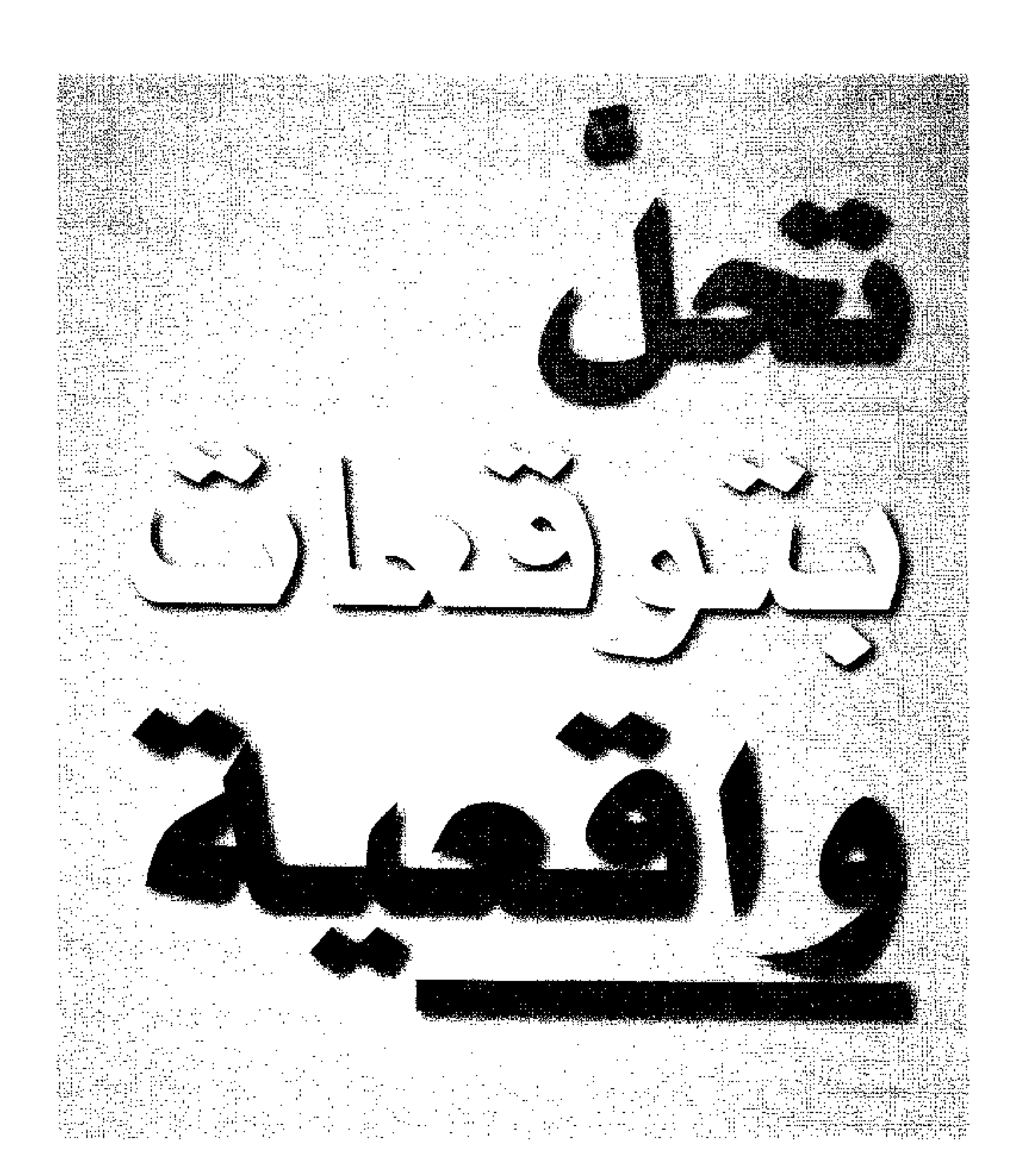
تحدٍ صغير

من في حياتك يتطلب منك المزيد من وقتك واهتمامك في الوقت الحالي؟ اختر شخصًا ليس بدافع الشعور بالذنب بل لرغبة أصيلة في بناء علاقة أفضل وقضاء بعض الأوقات معًا. لم لا تقوم بهذا الآن بدلًا من قراءة المزيد؟ ابدأ الآن.

القسم الثاني

امضِ قدمًا




تحلَّ
بتوقعات
واقعية

منذ بضع سنوات مضت، شاركت فى برنامج المسابقات The Weakest Link، والذى تقدمه مقدمة البرامج العظيمة آن روبنسون.

فى هذا الوقت، كنت فى الأربعين من عمري، وتحديت نفسي بأن أفعل شيئًا مختلفًا إلى حد ما خلال هذا العام للاحتفال بما يعتبره العديد من الناس سنًا مهمًا. والظهور فى البرنامج كان أحد هذه الأشياء.

على نحو مثير للدهشة، ربما لم يكن هدفي هو الفوز، حيث إنني لا أتوافق مع المسابقات تمامًا مثلما لا يتوافق السمك المقلي مع بودنج الأرز، إنما كان هدفي هو أن ذكر عبارة "أصمت وأمضى قدمًا" .S.U.M.O عدة مرات على الأقل.

لقد كنت ناجحًا جدًا فيما يتعلق بهدفي. حيث ذُكرت عبارة "أصمت وأمضى قدمًا" سبع مرات بما فيها واحدة من أحد المتسابقين الآخرين وآن روبنسون نفسها. يا لها من نتيجة.

على الرغم من ذلك، تثب أن إجابة الأسئلة بشكل صحيح أكثر تحديًا. ولدهشتي، فإنني قمتُ ببداية موفقة وكنتُ (الحلقة الأقوى) فى إحدى الجولات المُبكرة. ولكن كان نجاحي قصير الأجل ولم يدم لوقت طويل حتى كنت أتنافس مع مُتسابق آخر على مكان مرة أخرى فى الغرفة الخضراء. حصلنا على نفس عدد الأصوات لمن يجب أن يكون الحلقة الأضعف، لذلك وُضع القرار المتعلق برحيل أحدنا على عاتق الشخص الذي كان الحلقة الأقوى فى هذه الجولة. والذي صادف أن تكون سيدة ليس من الإنصاف أن أقول أننا تواصلنا تحديدًا أثناء مقابلتنا قبل وقت العرض. فلقد أبدت تجاهي قدرًا من الدفء مماثل للذي يقدمه مكعب عملاق من الثلج.

شعرت وكأنه قد حُكِم علي بالفشل.

ولم يخِب أملي.

سُئلت بعد ذلك السيدة التى أصدرت الحُكم علي وبالتالي تسببت لي في مشية العار لماذا صوتت بخروجي. تساءلت إن كان الأمر مرتبطًا بإجابتي الغبية جدًا على سؤال بسيط نسبيًا. أو رُبما يعود الأمر إلى حقيقة أن جهلي كان مصطنعًا وجزءًا من حيلة ماكرة وأنني قد أمثِل بالفعل خطرًا محتملًا فى الجولات الأخيرة.

لا.

إذًا ماذا كان سببها؟

لن تُخمن أبدًا.

هي كانت قد قرأت ذات مرة كتابًا عن التحفيز ولم ينفعها، وبمعرفة القليل عن خلفيتي اعتقدت أنني أستحق الخروج.

هذا ما في الأمر.

نهاية القصة.

أخذت آن روبنسون سعادة غامرة وهي تُخبرني أنه حان الوقت لأصمت وأمضي قدمًا، حيثُ إني الآن الحلقة الأضعف.

عندما تأملت السبب الذي دفع بعدوتي اللدودة للتصويت بإخراجي، دفعني الأمر لأتساءل إذا كان توجهها الفكري، بطرق عدة، يُلخص توجهات العديد من الناس تجاه أنفسهم والآخرين وربما الحياة بشكل عام: "جربته مرة ولم يفلح". لا أحد الآن يعتقد حقًا أن بإمكانه أن يصبح لائقًا بدنيًا بالذهاب إلى صالة الألعاب الرياضية مرة واحدة. أو أنه يمكنه أن يخسر قدرًا معينًا من الوزن لمجرد أنه أقلع عن أكل الهمبورجر والبطاطس المقلية ليوم واحد. ولكننا لا نزال فى مجالات أخرى من الحياة نبدو أننا نتمسك بتوقعات غير واقعية وغير معقولة.

ربما في جذور خيبات آمالنا وإحباطاتنا وصراعاتنا تكمن التوقعات غير الواقعية التي نحملها تجاه الآخرين وكيف يتعين عليهم أن يتجاوبوا ويتصرفوا حيال المواقف.

أحيانًا ربما نسعى حتى إلى تبرير هذه المشاعر بالقول: "لا يمكن أن أتصرف على هذا النحو أبدًا لو كنت مكانهم".

ولكن هذه هي الفكرة.

أنت لست هم.

لن تعرف دائمًا تاريخهم أو خلفيتهم أو قيمهم أو من كانوا مثلهم الأعلى. أنت لا تعرف بالضرورة المصاعب والمخاوف الحالية التي ربما يواجهونها، أو مشاعر عدم الأمان التى يعانون منها. فى كتابه Confessions of a Conjuror (من نشر Transworld Publishers، ٢٠١٠)، صاغ ديرين براون الأمر على هذا النحو:

"يعيش كل منا حياة صعبة، وعندما نقابل الناس نرى فقط جزءًا صغيرًا جدًا من أرق قشرة من حياتهم المضطربة المعقدة".

حسنًا، ربما يبالغ ديرين قليلًا هنا، ولكني أعتقد أن كلماته تستحق التأمل. فربما القليل من التعاطف والتفهم من جانبنا يكون مطلوبًا أحيانًا.

حكمة موجزة

إنه أمر مفهوم أنك تريد للآخرين أن يعيشوا وفقًا لمعاييرك، ولكنه لا يكون دائمًا أمرًا واقعيًا.

فيما يتعلق بغريمتي في The Weakest Link، لمَ قد يعتقد أي شخص أن قراءة كتاب عن التحفيز سيبدل حياتهم بشكل سحري؟

لكنهم يعتقدون ذلك.

لمَ لا يشعر شخص ما بأي شعور بالذنب نحو عدم تقديمه لأفضل ما عنده في العمل؟

لكنهم لا يشعرون بذلك.

لمَ يقطع لك شخص ما كل أنواع الوعود وهو لا يحمل أية نية لتنفيذها فعلًا؟

ولكنهم يقومون بذلك.

لمَ يقرر الأطفال الصغار القيام بنوبات الغضب فى أكثر الأوقات غير المناسبة؟

لكنهم يقررون ذلك.

حسنًا، هل هذا نداء لخفض معاييرك ورفع راية الاستسلام وقبول سلوكيات الآخرين بسلبية، أيًا ما كانت والتي سيلقون بها تجاهك؟

لا.

ولذلك، فإن هذه النقطة التالية هامة. تأكد من استيعابها.

حكمة موجزة



أنا أعتقد أنه فى كثير من الأحيان ستتحقق توقعاتك؛ ولكن دعنا لا نتفاجأ إذا لم تتحقق فى بعض الأحيان. وإذا استطعت أن تنمي هذه "العقلية الواقعية" عند التعامل مع الآخرين، فستصبح أقل إحباطًا وأقل شعورًا بخيبة الأمل فى الناس.

ولكن، إذا لم تتحقق توقعاتك، فتأكد أن تسأل نفسك إن كان ذلك لكونها عالية بشكل غير واقعي أو لأنك لم توضّح فعلًا توقعاتك للآخرين؟

كما ترى، إنني أحب أن يكون الناس متحمسين مثلي حيال التنمية الشخصية.

فأنا أحب أن يستمتع، ويتحمس، ويتحفز كل من يسمعني.

ولكنهم لا يكونون كذلك.

في بعض الحالات (ليس كثيرًا، لحسن الحظ) يحدث العكس تمامًا.

يسجل بعض الناس عدم إعجاب فوري بي وبما أقدمه. وإذا كنت أستطيع المشي على الماء، فأنا مقتنع من أن بعض الناس ستستدير وتقول: "هذا الرجل لا يستطيع السباحة".

هذا هو الواقع.

وتمامًا مثلما أنك لا تستطيع أن ترضي كل الناس طوال الوقت، كذلك لن تَرضى عن كل الناس طوال الوقت.

هذا أمر مسلّم به.

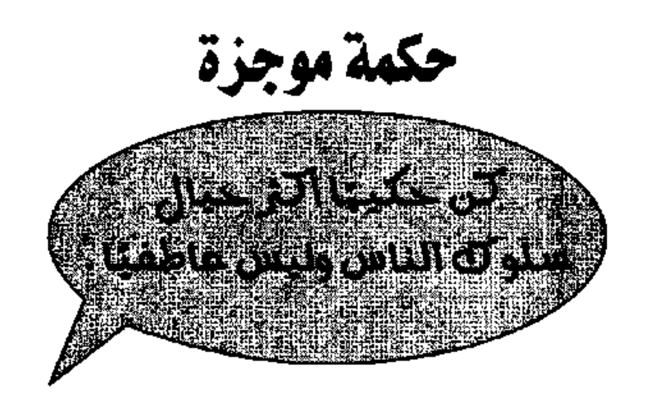
هذه هي الحياة.

إنها حقيقة تعاملك مع هذا المخلوق المدهش، ولكن المربك والمعقد أحيانًا، المسمى "بالإنسان".

إلى حد ما، كلنا غريبو الأطوار، وحمقى، ومذهلون، رغم أنّ النسبة تختلف من شخص إلى آخر. (لعلك تعرف القليل من الناس الحاصلين على نسب عالية في غرابة الأطوار والحمق على نحو التحديد. أطفالي متأكدون من أني كذلك).

على الرغم من ذلك، فإن ما سبق لا يعني أنه يجب علينا أن نتوقع تلقائيًا الأسوأ من الآخرين. دعني أؤكد لك أنه من الجيد أن تمتلك توقعات عالية لنفسك وللآخرين وأن تسعى جاهدًا للتميز. ولكن لا تجعل توقعاتك عالية على نحو غير واقعي.

دعنا نعترف بعيوبنا بل وأحيانًا نحتضن عيوبنا وعيوب الآخرين. وكمبدأ عام، فلنكن أكثر تقبلًا للآخرين بدلاً من أن نصدر الأحكام عليهم.

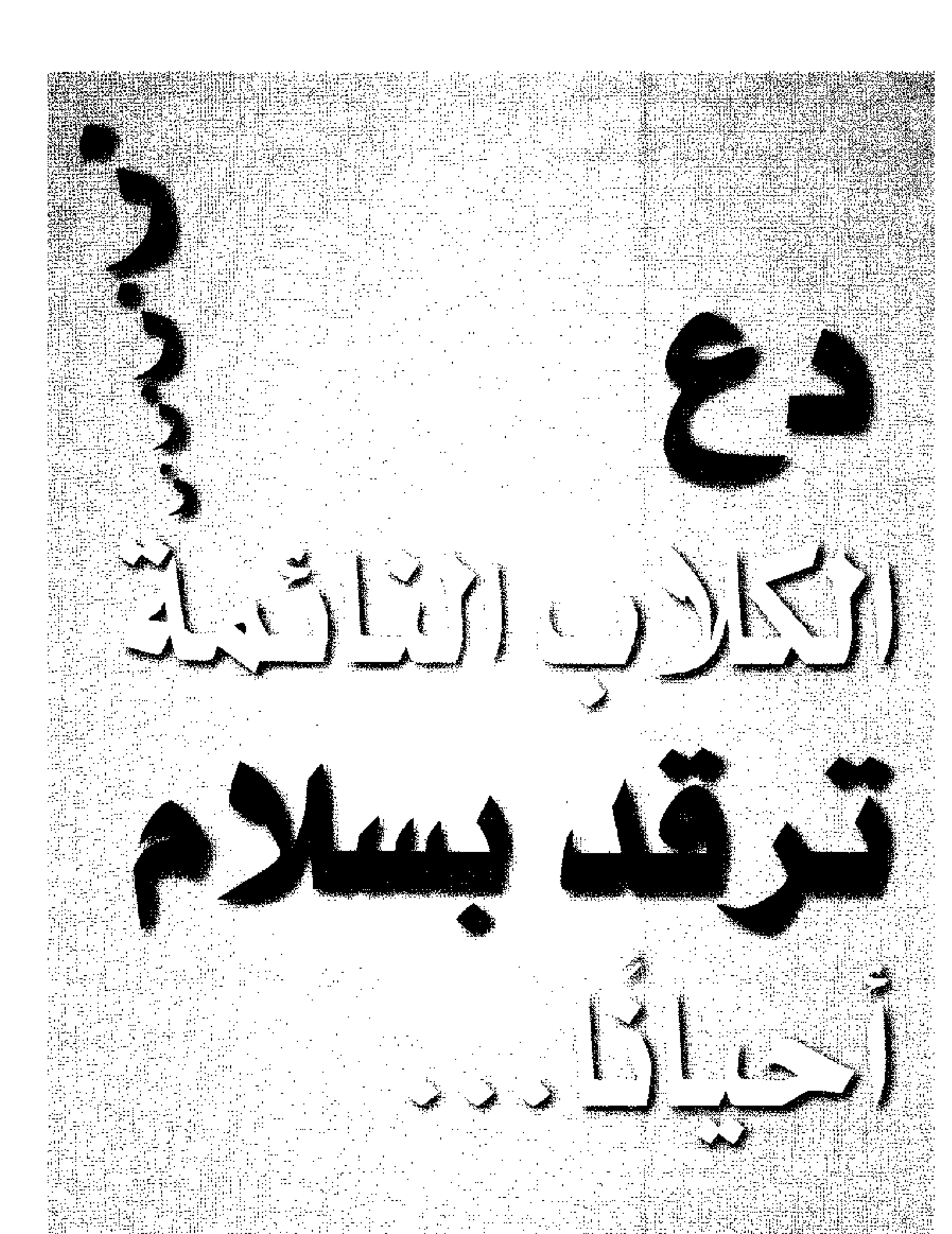


على الرغم من ذلك، لا تقدم تنازلات أكثر من اللازم. دعنا لا نقبل بما هو غير مقبول بشكل واضح. دعنا لا نتخلى عن معاييرنا، ولكن فلنكن على وعي أنها ليست دائمًا واقعية لتناسب تلبية الجميع لها طوال الوقت، خاصة أولئك الذين لا يستفيدون من أعمارنا أو تجاربنا.

تقبل أنه ستأتي أوقات سيخذلك فيها الآخرون. وستأتي أوقات يتصرف فيها الآخرون بطريقة تختلف تمامًا عن طريقتك. وعندما يحدث ذلك، وأؤكد لك أنه سيحدث، تجنب تحويلها إلى أزمات غير ضرورية أو مأساة صغيرة تسبب لك توترًا وقلقًا بلا داع، وبدلًا من ذلك أدرك أنك أحيانًا تحتاج فقط إلى: "أن تصمت وتمضي قدمًا".

تعلم مهارة

فكر في الأشخاص الذين تشعر أنهم لم يحققوا توقعاتك. هل يرجع ذلك إلى توقعاتك غير الواقعية أم لأنك لم تعبِّر عنها بوضوح؟


دع
الكلاب النائمة
ترقد بسلام
أحياناً...

ربما تتذكر أنه فى فصل سابق "أنت تحصل على ما تتحمله" استكشفنا تحديات تحمّل وتقبل سلوكيات الآخرين. هذا الفصل يدور حول أنه فى بعض الأحيان قد يكون من الأفضل تقبل موقف أو سلوك ما لصالح علاقة طويلة الأمد.

ربما يرى البعض هذا على أنه نصيحة متناقضة.

إنها ليست كذلك.

كما ذكرت فيما سبق، إذا أردت النجاح مع الناس، فأنت في حاجة إلى تجنب الأسلوب الواحد الذي يناسب الجميع. فالمرونة والقدرة على التكيف صفتان أساسيتان عند التعامل مع الناس. لذلك فإن سلوكًا أو استراتيجية مختلفة تكون مطلوبة فى بعض الأحيان. تذكر، طفاية الحريق مفيدة جدًا، ولكنها لن تكون كذلك إذا كنت تغرق. لذلك في بعض الأحيان نحتاج حقًا إلى أن ندع الكلاب النائمة ترقد بسلام.

لكن ما "الأمور" التى ربما ترغب في تحملها؟

الأمر يرجع إليك لتقرر. ولكن ها هنا القليل من الأسئلة التي ربما تساعدك في اتخاذ قرارك.

١. ما عواقب عدم معالجة هذا الموضوع؟ هل سأكون سعيدًا ومستريحًا وأنا أعيش هذه العواقب؟

٢. على مقياس من واحد إلى عشرة حيث تعبر العشرة عن الأهمية القصوى، أين تود أن تقيم موضوعك؟

٣. إن لم تعالج الموضوع، فما مدى الأهمية التى سيحتلها في غضون ستة أشهر؟

٤. بترك الأمور على ما هي عليه ما الرسالة (إن وجدت) التى تبعث بها للآخرين؟

٥. ما قوة احتمالية أن تصبح الأمور أسوأ إذا لم تقل أو تفعل شيئًا؟

٦. هل معالجة الأمر تستحق الوقت والجهد المبذولين من أجل الوصول إلى ما تسعى للوصول إليه؟

الأمر يستحق التأمل فى هذه الحكمة.

حكمة موجزة

أحيانًا يختار الأشخاص الحاسبون ألا يكونوا حاسبين

ربما يكون أكثر الأسئلة أهمية للإجابة عنها بأمانة في عقلك هو "هل بتركي للكلاب النائمة ترقد بسلام سأكون مستريحًا لكل من عواقب قراري والأسباب التى تكمن وراءه؟".

من فضلك لا تستخدم هذه الفكرة كوسيلة لتبرير ضعف من جانبك. هي ليست عذرًا لتجنب المواجهة. فليس المقصود أن تجعلها نقطة البداية في كل مسائل العلاقات؛ بل استراتيجية يمكن استخدامها لضمان نجاح طويل المدى لعلاقة.

تحد صغير

هل كان قرار سابق لك بعدم معالجة أمر ما اختيارًا واعيًا من جانبك أم لأنه كان ينقصك القليل من الشجاعة ولا تريد أن تتم رؤيتك كشخص غير محبوب؟

هناك أوقات أفكر فيها بتفاعلاتي مع الآخرين وأعتقد أنني "صنعت من الحَبّة قبة" حيال بعض الأمور. وهناك بعض العلاقات التي لم تعد كسابق عهدها لأني قررت أن أعالج أمرًا.

إنه أمر مؤسف، ولكنه الواقع.

ربما يرجع الأمر إلى الطريقة التي اتخذتها لطرح المشكلة أكثر من المشكلة نفسها (وهذا شيء سنتناوله لاحقًا في هذا الكتاب).

وكذلك هنالك عدد من العلاقات حيث احتفظت برأيي لنفسي وقررت أن أعض على شفتي. وهو ما أنا سعيد بفعله.

كما ترى، ليس كل شيء يستحق النضال من أجله.

أن تكون صريحًا تمامًا بشأن كل ما تشعر به في كل المواقف أمر ليس ضروريًا دائمًا. أن تختار خسارة معركة عابرة من أجل الفوز بالحرب ككل يعد استراتيجية فعالة. في حين أن اختيارك لأن تكون حازمًا طوال الوقت وحول كل موضوع هو أمر مرهق وممل، وربما يدفع الأمور للتصاعد فى حين أنها ليست في حاجة إلى ذلك، وتجرح المشاعر وتدمر العلاقات.

حكمة موجزة

أنت لست دائمًا
في حاجة إلى للتصريح
بكل ما يدور في عقلك.
فالصمت أحيانًا لا بأس به.

ربما هنالك أمر ما تواجهه، ومن الأفضل أن تدع الجرح يشفى بنفسه من أن تستمر في نكأه طوال الوقت.

فالأمر يرجع إليك في النهاية. فقط تذكر أن لديك اختيارات.

تحد صغير

حدد موقفًا حاليًا حيث تدرك أنه ربما من الأفضل أن تدع الكلاب النائمة ترقد بسلام.

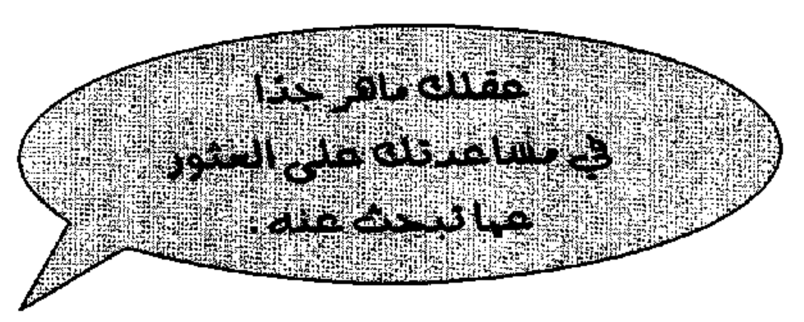

راجع
توجهك الذهني

أنا لا أعرف إن كنت قد غيرت سيارتك، أو انتقلت من منزلك، أو (إذا كنتِ امرأة) صرت حاملًا من قبل (أو تعرف شخصًا قريبًا منك كان كذلك). ولكن إذا حدث ذلك معك، فمن المحتمل أن تكون على وعي بظاهرة غريبة يسميها علماء النفس "وعي الاهتمام".

دعنى أشرح الأمر.

عندما كنت أفكر فى شراء سيارة أخرى، بدأت فجأة ألاحظ هذا النوع من السيارات فى كل مكان. وعندما عرضت منزلي للبيع، لم أستطع القيادة على أي طريق دون ملاحظة لافتات "للبيع". كما لم أستطع قراءة أي جريدة دون التوقف عند المقالات الخاصة بالمنازل. وعندما كانت زوجتى حاملًا في التسعينيات من القرن الماضي (بالطبع لم تكن حاملًا طوال عقد التسعينيات، ولكن لفترة تسعة أشهر خلاله فقط)، كانت تعلق على عدد النساء اللاتي كن حوامل في الوقت نفسه.

حكمة موجزة



كبشر، نحن ماهرون جدًا في ملاحظة ما هو وثيق الصلة بنا أو مهم لنا في وقت معين.

ربما تتساءل عن سبب أهمية هذا الأمر بالنسبة لي ولك؟ حسنًا، دعنا نطبّق نفس المبدأ على علاقتنا بالناس.

فمثلًا، إذا ركزت على سمة إيجابية أو سلبية معينة فى شخص آخر، فستستمر في ملاحظتها (كما فعلت أنا مع السيارات والمنازل، وكما فعلت زوجتي مع النساء الحوامل). فبمجرد ظهور عادة أو نوع من السلوك على رادارك، يصبح من الصعب جدًا بالفعل عدم ملاحظته فى المستقبل.

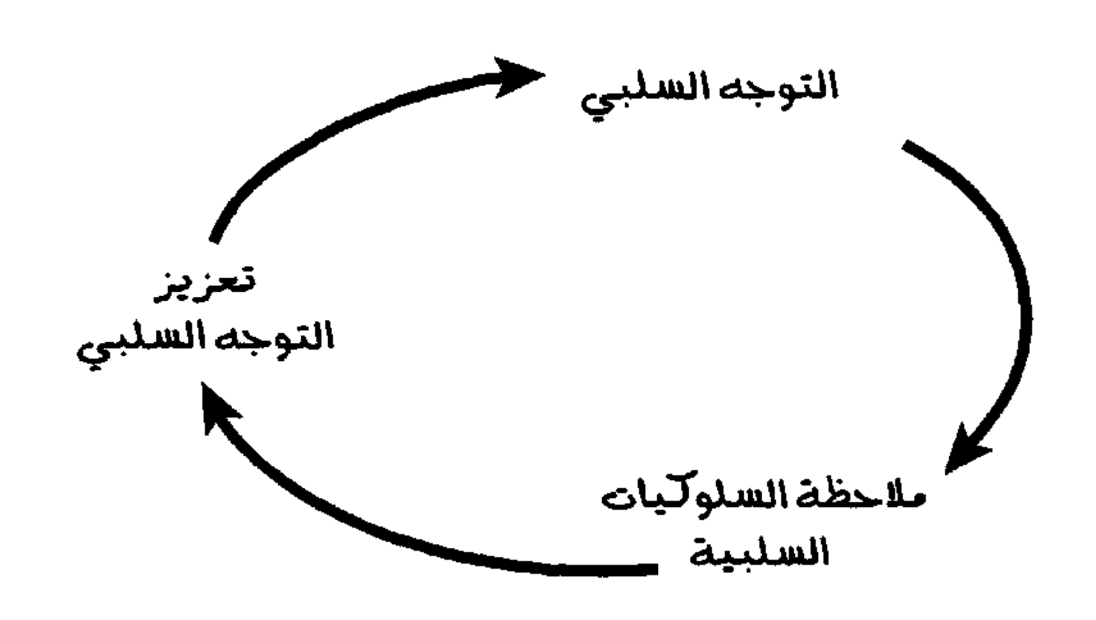
بناءً على ذلك، إذا لم نكن حريصين، فستتكون لدينا صورة مشوهة للشخص الآخر إما بملاحظة إيجابياته دائمًا، والتي يشار إليها أحيانًا "بتأثير الهالة" أو على قدم المساواة بملاحظة سلبياته دائمًا، والتي يشار إليها بـ "تأثير القرون" (سبب هذه التسمية له علاقة بتصور الشيطان غالبًا على أن له قرنين).

الآن، إذا كنت تعاني في علاقتك بشخص ما، فهناك فرصة كبيرة جدًا أنك ستميل إلى ملاحظة سلوكياته السلبية والتحدث عنها.

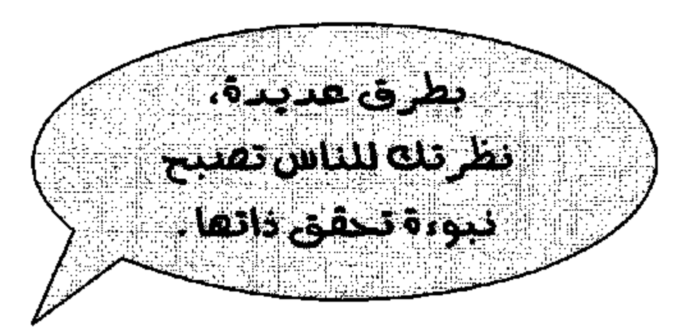
وهذا أمر مفهوم، ولكن تذكر ما يلي:

ما تركز عليه يتضخم.

وهكذا تدخل في دائرة مفرغة: توجهك السلبي تجاه شخص ما يغذيه ملاحظة الأشياء السلبية فيه، والتي بدورها تعزز نظرتك السلبية له:







ليس هذا فقط، ولكن إذا لم تبحث عن الإيجابيات في الناس، فلن تلحظها.

إذًا، لماذا يحدث هذا؟

الأمر له علاقة بطريقة عمل المخ.

لأن عقلنا يدرك كمية المعلومات التي تنهال فوقه، فإنه يحاول مساعدتنا على تجنب الانهيار العقلي بطرق كثيرة تشبه مرشح رسائل البريد الإلكتروني غير المرغوب فيها. فهو يرشّح المعلومات التي لا تعد تهديًدا للحياة أو ذات الصلة أو الاستثنائية بدرجة عالية، ويلقي بها جميعًا إلى صندوق المهملات.

وتوجهك الذهني يحدد الأشياء التي تذهب إلى صندوق المهملات دون فتحها.

لذلك، إذا لم تبحث أنت عن إيجابيات الناس، وظللت تبحث فقط عن سلبياتهم، فخمن ما الذي سينتهي به الحال في صندوق المهملات؟

سلوكياتهم وسماتهم الإيجابية.

وفي الوقت نفسه، يمتلئ صندوق الوارد لديك بنماذج لسلوكهم السلبي.

إذًا، ما صلة هذه الفكرة الثاقبة بعلاقاتك بالآخرين؟ كيف ستساعدك في النجاح مع الناس؟ حسنًا، فكّر في شخص لا تتوافق معه كما تحب، إليك بعض الأسئلة لتفكر فيها.

- ما سلوكه الذي لا تحبه بالتحديد؟
- هل من المحتمل أنك تلاحظ فقط سلوكياته السلبية وتفشل في ملاحظة أي من سماته الإيجابية؟
- ما عواقب اتخاذ توجهات سلبية نحوه؟
- إن كان عليك الاعتراف بثلاث سمات إيجابية لهذا الشخص، فماذا ستكون هذه السمات؟

أنا لا أزعم أن تفكيرك في هذه الأسئلة قد ملأك الآن بمشاعر دافئة تجاه الطرف الآخر. لكن قد يكون دفعك إلى فتح صندوق المهملات لديك وإدراك أن هناك بعض الأشياء الإيجابية عنه من المحتمل أنك لم تلحظها من قبل.

حسنًا، دعني الآن أشاركك درسًا مؤلمًا ومهمًا من تجربتي الشخصية والذي يوضح مخاطر امتلاك نظرة سلبية ثابتة عن شخص ما وكيف أن توجهك الذهني يؤثر على سلوكك. كما سترى حالًا، كانت تجربتي ستختلف كثيرًا لو أني فقط فكرت في هذه الأسئلة السابقة.

منذ سنوات عديدة، كنت أعمل في شركة أنشأت لتقديم الدعم للمؤسسات التي تستغني عن الموظفين. تم توظيفي لأقدم النصيحة والدعم لأولئك الأشخاص الذين كانوا يفقدون وظائفهم.

مع مرور الوقت، أصبحت أعرف أشخاصًا معينين بشكل جيد لأنني كنت أساعدهم في كتابة سيرهم الذاتية وأدربهم على أساليب المقابلات الشخصية. بعض هؤلاء الناس أصبحوا الآن ذكرى خافتة في ذهني، ولكن هناك شخص لن أنساه أبدًا.

مارك.

كان يمثل تحديًا.

أفضل طريقة لوصفه أنه كان يشبه دودة طفيلية. كان يبدو وكأنه يلتصق بجلدي، ويسحب مني الحياة، والطاقة، وأسباب العيش. كان قضاء خمس دقائق مع مارك يشبه قضاء خمس ساعات مع غيره.

من الإنصاف أن أقول إنه لم يكن يضيء حياتي تمامًا عند دخوله مكتبي.

إنما العكس تمامًا، في الواقع.

أصبح الأمر مزحة بين أعضاء الفريق، وتعليقات مثل "أرى أن صديقك قد وصل، أراك لاحقًا" أصبحت شائعة، على الرغم من كل ما بذلت من جهود لمساعدة مارك، فإنه لم ينجح في العثور على عمل. ولذا، زادت زياراته لمكاتبنا.

ثم أتتني أخبار سارة.

لقد استطاع مارك أن يضع أقدامه في مجال العمل. أخيرًا سيكون خارج ملفاتي. أخيرًا أستطيع النظر في دفتر مواعيدي دون إحساس الخوف الذي كنت أشعره من قبل. فجأة أصبحت حياتي جميلة.

وفي لفتة كرم غامر، اشتريت قالبًا من الشيكولاتة لكل واحد من موظفي الإدارة الثلاثة.

كل واحد منهم.

عدت إلى مكتبي بإحساس متجدد بالتفاؤل تجاه الحياة. في الواقع، إن سألتني في تلك اللحظة: هل يستطيع المنتخب الإنجليزي الفوز في مباراة

بركلات الترجيح في بطولة كبرى لكرة القدم لأجبتك بـ "نعم" على الأرجح.

وصلت إلى هذه الدرجة من التفاؤل والحيوية.

وخلال لحظات، تبخر عالمي السعيد أمام عيني. فعندما نظرت نحو موقف السيارات من نافذة مكتبي رأيت شاحنة بيضاء كبيرة تقف.

وخرج مارك منها.

سار تجاه مكتبنا.

اندفعت عائدًا إلى قسم الاستقبال لأقابل فيرا موظفة الاستقبال.

كانت قد انتهت من أكل قالب الشيكولاتة.

صحت: "فيرا، فيرا"، بقليل من الذعر وكأن لسان حالي يقول: "هذا لا يحدث لي في الحقيقة".

"لقد رأيت مارك توًا وهو متجه إلى هنا الآن".

"ألم تعرف؟"، أجابت فيرا بشكل عارض ومرتبك.

فأجبتها: "لا أعرف ماذا؟" وقد بدأت بالفعل أندم على قرار شراء قوالب الشيكولاتة تلك.

"حسنًا، كجزء من الخدمة المستمرة التي نقدمها لمارك، سيستخدم مكتبنا كمكتب له. سيستخدم أختامنا وأدواتنا المكتبية وآلة التصوير الخاصة بنا. في الحقيقة، سنراه أكثر من السابق بكثير".

انعقد لساني.

تمامًا.

عانى عقلي ليستوعب ما كانت فيرا تقوله لي. إلى أن أتاني شعاع نور وسط ظلمة ارتباكي.

أختبئ.

ربما لو اختبأت في حمام الرجال، يمكن أن تخبر فيرا مارك أنني ذهبت لتناول الغداء، وسيضطر مارك لمقابلة أحد زملائي بدلًا مني.

أعترف أنها لم تكن فكرة تدعو إلى الفخر على وجه الخصوص بعد أن تدبرت الأمر لاحقًا، ولكنها بدت جيدة في وقتها.

ومع ذلك، لم يكن لدي وقت لتنفيذها. ففي لمح البصر كان مارك واقفًا إلى جواري.

"أهلاً بول، كيف حالك؟".

على الرغم من مشاعر الغضب والكآبة المرتسمة على وجهي، تمكنت من استخراج رد باهت:

"بخير، شكرًا".

"جيد، كنت أتساءل لو بإمكاني مقابلتك؟".

"هل حجزت موعدًا؟"، سألت هذا السؤال وأنا بالفعل أعرف إجابته حيث إني ألقيت نظرة على دفتر مواعيدي.

"لا، أنا فقط ظننت أن بإمكاني أن أمر عليك وأراك".

عانيت لأخفي انزعاجي لرؤيته (ولحقيقة شرائي قوالب الشيكولاتة الثلاثة تلك بلا داع).

"حسنًا، لأكون أمينًا معك يا مارك، كان يجب أن تحجز موعدًا. كان من المحتمل أن أكون مع عميل آخر، كما أنني على وشك الذهاب لتناول الغداء".

"هل بإمكانى رؤيتك إذًا؟".

"حسنًا تفضل"، أجبت على مضض.

اصطحبته إلى مكتبي.

جلست.

جلس.

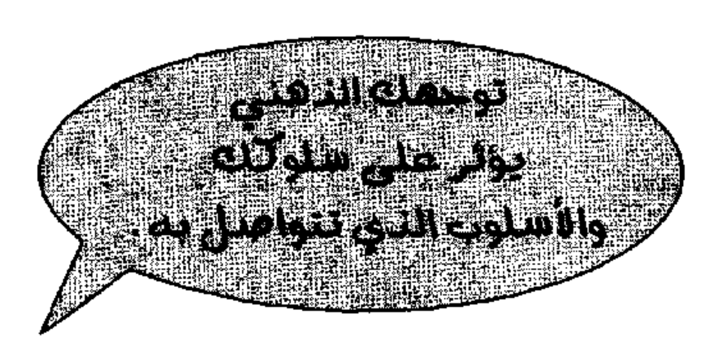
ثم قال شيئًا لن أنساه أبدًا:

"لن أطيل عليك حيث أعلم أنك لا تحبني".

ذهلت.

حاولت استعادة رباطة جأشي. وقلت بعض الكلمات على نحو "لا تكن سخيفًا"، ولكن مارك كان قد فهمني وكشف الأمر.

حكمة موجزة



منذ ذلك اليوم، شيء ما تغير بيني وبين مارك. وأدركت أني سمحت لتوجهي الذهني نحوه أن ينتقل الى منطقة التهاون واللامبالاة.

كنت قد توقفت عن التصرف كمحترف.

كنت قد نسيت أني أتقاضى راتبي من أجل خدمة مارك. فبدون وجود عملاء، لن تصبح خدماتي مطلوبة. أنا أعمل فقط بسبب أشخاص من أمثال مارك.

كنت قد نسيت ذلك.

فقد انجرفت إلى توجه ذهني أصبحت بموجبه أقدم خدمة جيدة للذين يروقون لي فقط.

وبسبب توجهي السلبي تجاه مارك وجدت ملاحظة الأشياء التي لا أحبها في مارك أسهل بكثير.

لذا، إن كنت أريد إحداث تغيير في علاقتي بمارك، فعلي أولًا تغيير توجهي نحوه. بدأت في التفكير أكثر في إيجابياته. أخلاقه في العمل. واستعداده لخوض المخاطرة وبدء مشروعه الخاص.

وتعرف ماذا؟

لقد نجح الأمر.

لم تكن هناك مصالحة مؤثرة.

ولم تكن هنالك دموع.

ولكن الأمور أصبحت أفضل فيما بيننا. فقد أصبح مارك أكثر ودًا وأقل حدة. تحدثنا أكثر عن حلول لتحديات عمله بدلًا من إسهاب التفكير فقط في المشاكل التي واجهته.

هل أصبحت علاقتنا ممتازة؟ لا، لكنها أصبحت أفضل. لم يسألني مجددًا إن كنت أحبه، وأصبحت مقابلته تجربة أكثر متعة بالنسبة لي.

لم يتغير مارك بشكل كبير. ولكن توجهي الذهني نحوه تغير. ونتيجة لهذا، طورنا علاقة أكثر احترافية ونجاحًا.

تحدٍّ صغير

- إذا، هل توجهك الذهني تجاه شخص ما يعوق علاقتك به؟
- هل أنت معني بالسلبيات التي تراها فيه حتى إنك تفشل في رؤية أي من إيجابياته؟
- ما التغيير البسيط في السلوك الذي قد تستطيع القيام به فتخلق علاقة أكثر إيجابية (وليست مثالية) بينكما؟ فكّر في شيء محدد ستفعله في المرة القادمة عند التعامل معه.


كن مستعداً
لأن تكون
مخطئاً

نحن نحب الأشخاص الحاسمين، أليس كذلك؟ أولئك الواضحين فيما يفكرون وفيما يعتقدون. أولئك الذين لا يترددون ولا يغيرون آراءهم باندفاع وبلا روية.

التركيز والتصميم والثقة كلها صفات تحوز الإعجاب.

كلها إشارات على القوة. فكلها سمات أنا على ثقة من أننا جميعًا ندرك أن كل قائد يحتاجها لينجح.

وأنا أتفق تمامًا مع هذا الاستنتاج. ولكني أؤمن أيضًا أنها يمكن أن تكون السبب في سقوط شخص. ويمكن أن تكون السبب في عدم نجاحنا مع الناس.

دعني أشرح.

التركيز يمكن أن يؤدي إلى أن تكون ضيق الأفق في أسلوبك. وربما ينتج عن التصميم عناد ومقاومة للتغيير رغم ما تخبرنا به الحقائق. وقد تقودنا الثقة إلى خليط خطير من الغرور والرضا عن النفس.

ربما من العدل أن نقول إن سمات مثل "التواضع" و"الاستعداد أن يكون المرء مخطئًا" نادرًا ما تكون على قمة السمات التي يتمتع بها القادة. الاستعداد حقًا للاعتراف أنه في ضوء حقائق حديثة وبرهان جديد ربما يصبح من الضروري إجراء تغيير في الاتجاه. ولكن مثل هذه السمات تكون ثمينة إذا أردنا النجاح في الحياة ومع الناس.

عندما أقود السيارة وأبدأ بالسير في اتجاه خاطئ (وهو ما يحدث بشكل منتظم على الرغم من الدعم التكنولوجي المتطور الحديث)، سينصحني جهاز الملاحة بالسيارة بالدوران للخلف؛ وتجاهل نصيحته، خاصة عندما أكون في منطقة غير مألوفة بالنسبة لي، يعد غباءً.

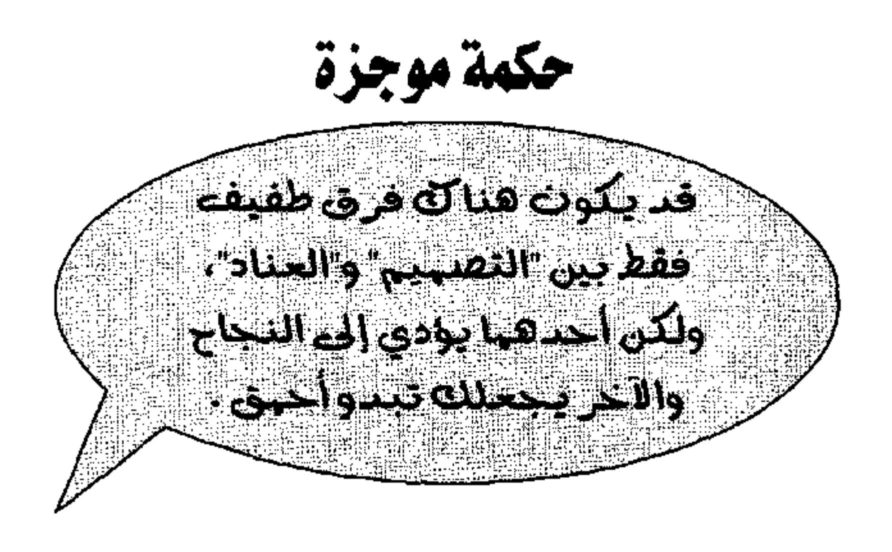
مع ذلك، بعض القادة السياسيين، مثل أول رئيسة وزراء لبريطانيا مارجريت تاتشر، أخفقوا بسبب هذا التوجه. فقد كانت ترى أن الدوران للخلف إشارة على الضعف السياسي. وهو كذلك بالفعل في بعض الحالات.

في بعض الحالات.

لكن في النهاية عدم رغبتها أبدًا في الاعتراف أنها كانت مخطئة أدى إلى فقدانها احترام وولاء بعض من هؤلاء المقربين منها، وهذا ما قاد إلى رحيلها المفاجئ والجاف عن قيادة حزبها.

ولحسن الحظ، أظهر أدولف هتلر درجة مشابهة من العناد. وأقول لحسن الحظ، لأنه لو كان هتلر على استعداد للاستماع أكثر لجنرالاته وتبني نهج أكثر مرونة لجهود ألمانيا في الحرب، فلربما استطاع تحقيق النتيجة السياسية التي كان يسعى إليها.

حكمة موجزة



أنا لا أقترح أن ننحي التركيز والتصميم والثقة جانبًا، ولكني أقترح ما يلي:

الاستخدام المفرط لنقطة قوة ما قد يصبح في الواقع نقطة ضعف.

ومع هذا، هذه ليست دعوة لتبني نقيض هذه السمات. ولكنه تحد لتكون على استعداد لتخفيفها بخليط من التواضع والتفتح عند الحاجة.

تحد صغير

ما مدى تفتحك وتقبلك لتحدي الآخرين لأفكارك؟ ومتى كانت آخر مرة طلبت بحيوية من شخص آخر القيام بذلك؟

والحقيقة هي أننا يجب أن نحذر من ميلنا المفرط إلى التفكير الأبيض والأسود في كل أمر.

أحيانًا يكون الرمادي جيدًا.

عدم اليقين أمر لا بد منه في عالمنا المتغير، ولكي نحتوي عدم اليقين هذا بشكل ناجح، يجب أن يصبح تفكيرنا وأسلوبنا أكثر تفتحًا ومرونة. هذا هو غالبًا مفتاح النجاح مع الناس في كلمات معدودة.

حسنًا، ماذا يعني هذا بشكل عملي؟

قد يعني ألا تثق دائمًا في شعورك الغريزي. ثق بي؛ شعورك الغريزي لا يكون دائمًا على صواب، خاصة عندما لا تكون كل الحقائق في متناول يدك.

عندما تقابل أناسًا آخرين، من فضلك تذكر أن الانطباعات الأولى ليست دائمًا على صواب. قد تكون قوية، ومؤثرة، ولكنها ليست دائمًا صحيحة. لكن ها هنا التحدي. فنحن دائمًا ما نميل للقفز إلى إصدار الأحكام على الناس لنصنفهم في عقولنا؛ نحن نحب وضع الناس في خانات، فهذا يشعرنا أكثر بالتحكم ولكن حاجتنا لفعل هذا قد يكون له مضاره.

كما أنت على وشك اكتشافه.

ثقتي في شعوري الغريزي واتباعي لـ "انطباعي الأول" كلفني حرفيًا آلاف الجنيهات.

انتهى بي الأمر بالعمل مع أشخاص لم يكن علي أبدًا العمل معهم. قمت باتخاذ قرارات مهمة ومؤثرة في عملي ثم عشت لأندم عليها لأني أعطيت الكثير من الاهتمام لإحساسي ولم أعط الاهتمام الكافي للحقائق.

عندما اتخذت القرار، لم أكن متفتحًا لاحتمالية أن أكون على خطأ. صممت على العمل مع أناس كان علي ترك العمل معهم.

خطأ كبير.

كما تقول حكمة الهنود الحمر:

"إذا كنت تمتطي حصانًا ميتًا، فترجل عنه".

أنا لا أحثك على تجاهل مشاعرك، ولكن من فضلك انتبه إلى أي حد تجعلك متقلبًا.

إذاً لمَ لا تجرب هذا الأسلوب في المستقبل: استبق تعليقاتك دائمًا بعبارة "قد أكون مخطئًا في هذا، ولكن هذا ما أشعر به الآن تجاهَ الأمور".

فهذا يشجع الآخرين على المساهمة بآرائهم دون الشعور أنهم يهاجمون موقفك، وهو ما يجعلك بعيدًا عن المواقف الصعبة. ويعطيك فرصة تغيير رأيك في أي مسألة.

من الواضح أن فعلك ذلك طوال الوقت يعني أنك بدأت تفقد مصداقيتك، وفي الأوقات الصعبة هذا الأسلوب لن يفيد كثيرًا في بعث الثقة في الآخرين. ولكن الاستعداد لأن تكون مخطئًا والتفتح للاستماع لآراء الآخرين وأفكارهم واكتشافها يعد أمرًا قيمًا... أحيانًا. إنها طريقة رائعة تعزز من اندماج الآخرين عندما تتحلى بهذا الأسلوب وتشجع الآخرين على المشاركة برؤاهم وأفكارهم.

لحسن الحظ، الاستعداد لأن أكون مخطئًا ساهم في نجاح أحد أفضل كتبي مبيعًا (الثقة بالنفس) Self-Confidence. كان هذا هو العنوان الذي أتى به الناشر. أنا فضلت عنوانًا اعتبرته أكثر التواءً وسحرًا وإثارة وهو "لست مضطرًا للرقص عاريًا" وعنوان فرعي "الحقيقة المجردة لكيف تنمي ثقتك بنفسك". أغلب أصدقائي وافقوني الرأي. وعلى العكس كان عنوان الناشر مملًا وباردًا.

على الرغم من ذلك، كان علي الاعتراف بأن الناشر على دراية بالسوق أكثر مني. فه يعرف أن المشتري الرئيسي للكتاب من متاجر التجزئة المشهورة في المملكة المتحدة لن يدعم كتابًا اسمه "لست مضطرًا للرقص عاريًا"، فهو عنوان غير مألوف تمامًا بالنسبه لهم وللمتاجر التي يقصدونها.

لكن كان لدي شعور غريزي.

أن الناس سيعجبون بالعنوان. كلمة "عاريًا" في العنوان كانت ستثير فضولهم واهتمامهم في الحال.

ولكني في النهاية نحيت شعوري الغريزي جانبًا. استمعت لناشري. واتبعت نصيحته. فقد كنت على استعداد لأكون مخطئًا.

والسؤال هو: هل أنت أيضًا على استعداد لذلك؟

هل كان الناشر على صواب؟ هل كان استعدادي لأن أكون مخطئًا مبررًا؟

حسناً كتابي Self-Confidence نشر في يناير ٢٠١٠. واستمر لمدة أربعة وعشرين أسبوعًا في المركز الأول في الرسم البياني الخاص بمجال الأعمال لأحد متاجر التجزئة في المملكة المتحدة. وسريعًا ما تهافت عليه عدد من الناشرين الأجانب، وهو الآن متاح بعدة لغات.

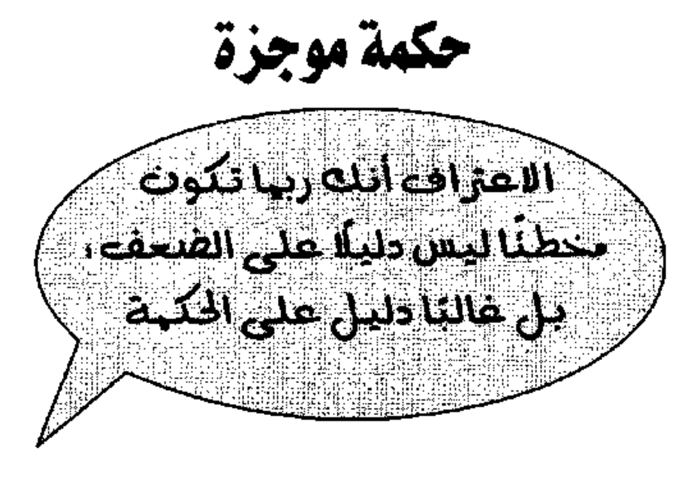
ومن يعرف إلى أي مدى كان عنواني البديل سيكون ناجحًا؟

ربما أفضل؟ أشك.

شعوري الغريزي كان خطأ.

لن يكون كذلك طوال الوقت. وربما يكون من الغباء تجاهله. ولكن سيكون من الغباء أيضًا جعله الحكم الأول على كل قراراتي.

حكمة موجزة



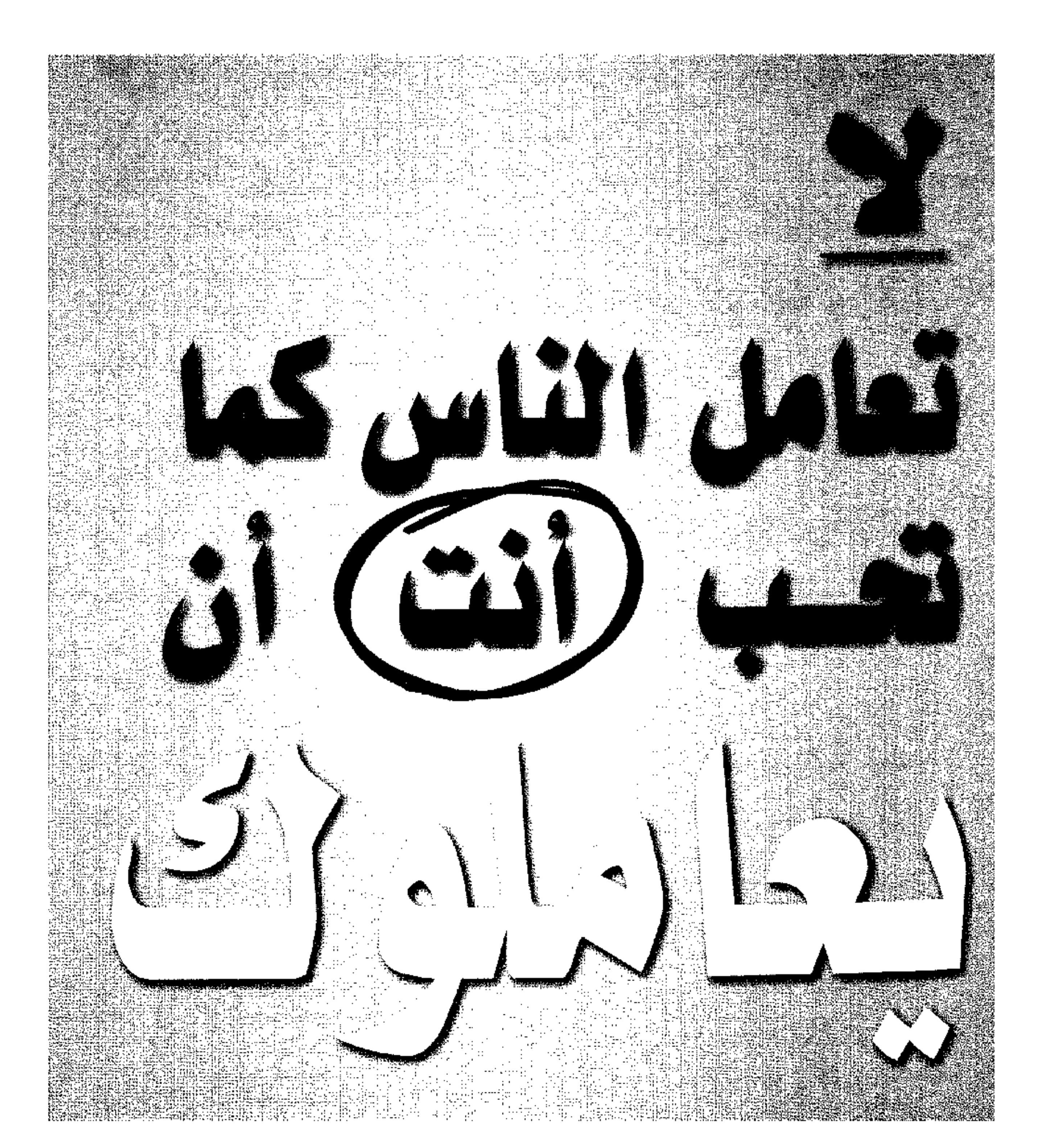
أنت في حاجة لأن تزن حقائقك ليس فقط مشاعرك. أنت في حاجة للاستماع للأشخاص الذين يرون العالم بطريقة تختلف عنك. لن توافق دائمًا ولكنه من غير الحكمة عدم الاستماع.

وعندما يشعر الناس أنهم يعملون أو يعيشون مع شخص ما على استعداد للاستماع لوجهة نظرهم حتى إن كانت تختلف عن وجهة نظره، فإن ذلك يحفزهم للغاية.

هل توافق؟

تحد صغير

هل تشجع الآخرين على تحدي وجهة نظرك أو تفكيرك؟ هل أنت مستعد لأن تكون مخطئًا أحيانًا؟


لا
تعامل الناس كما
تحب أنت أن
يعاملوك

من الظاهر، يبدو هذا اقتراحًا نبيلًا: عامل الناس كما تحب أن يعاملوك. ولكي نكون منصفين، إنها نصيحة جيدة للغاية.

إلى حد معين.

فمعاملة الناس بدرجة من الاحترام والمجاملة والتي سنقدّرها نحن تبدو نقطة انطلاق معقولة عند التعامل مع الآخرين.

ولكن من فضلك لا تقع في فخّ الاعتقاد بأن ما يروق لك يروق لي كذلك.

في الواقع، يمكن أن تنتج عن معاملة الناس بذات الطريقة التي تحب أن يعاملوك بها نتائج كارثية وتصير السبب في عدم النجاح مع الناس.

دعني أوضح لك الأمر.

"كيف" هو عضو أساسي في فريقي. إنه هادئ، وذكي، وخجول قليلًا أيضًا. الآن، إذا أردت التعبير عن امتنانك لشيء ما قمت أنا بعمله، فلن أكون مبالغًا كثيرًا إن قلت إنني أستطيع التكيف مع بعض التقدير العلني. وبدون محاولة الظهور بمظهر المتغطرس المغرور (وأنا أدرك أنني ربما أظهر كذلك)، فإنني أستمتع إلى حد ما بكوني محطّ الأنظار.

في الواقع إن كلمة "أستمتع" ليست دقيقة تمامًا.

أنا أبتهج بكوني محط الأنظار.

مهلًا، هذه هي طبيعتي. أنا لا أتوقع إعجابًا لا ينتهي ولا أناسًا يرمونني بباقات الورود. ولا أقول أيضًا إنني أريد أن أكون مركز الاهتمام الوحيد. ولكني أشعر بالراحة عندما تركّز جميع العيون عليّ. فأنا في نهاية الأمر متحدث محترف. وأنا أتألّق في مثل هذه المواقف. أحب أن أرسم البسمة

على وجوه الآخرين كما أحب التعرف على أناس جدد. إن ذلك يمس شيئًا بداخلي.

والآن، دعونا نرجع إلى "كيف". إنه يصاحبني أحيانًا في محاضراتي. وإذا أردت أن أعبر عن مدى تقديري له، فإن آخر شيء قد يرغب فيه هو التقدير العلني.

إذا دعوته للصعود على خشبة المسرح، فإنني أشك في أن ساقيه سوف تحملانه إلى هناك. وسيفضل أن تبتلعه الأرض. وسيشعر بالحرج. ولربما اعتبر هذا الموقف ضمن أسوأ عشر لحظات مرت به على كوكب الأرض. وستجد صرخته صدى في الحكمة التالية:

حكمة موجزة

بغض النظر عما تفعل،
لا تعامل الجميع كما تحب
أن يعاملوك.

من الجيد التفكير مليًا في الأمر، أليس كذلك؟ كم مرة ظننا أن ما يحظى باستحساننا سوف يحظى أيضًا باستحسان الآخرين؟

حسنًا، ربما كنا على حق في ظننا هذا.

في بعض الأحيان.

ولكن قد يكون العكس صحيحًا في بعض المواقف.

أنا أقدر قيمة "كيف" كجزء من فريقي، ولكنني لن أقوم بتنظيم حفل كبير على شرفه ثم أدعوه للصعود إلى خشبة المسرح لإلقاء كلمة قصيرة. أريده

أن يظل لاعبًا أساسيًا في الفريق، لا أن يشعر بالاستياء تجاهي لوضعه في عذاب كهذا ("كيف"، إذا كنت تقرأ هذا الكلام، فإنني أعدك ألّا أفعل ذلك أبدًا، اتفقنا؟)

لقد أثبتت هذه الرؤية أنها لا تقدر بثمن في علاقتي مع زوجتي هيلين. إذا تلقيت بعض الأخبار السيئة، فإنني أحتاج إلى بعض المساحة الخاصة. أحتاج أن أكون بمفردي. ربما أذهب في نزهة على الأقدام مما يمنحني الفرصة لمعالجة أفكاري وتقبّل ما سمعته.

بعدها أكون مستعدًا للحديث مع الآخرين.

هيلين مختلفة. فإذا سمعت بعض الأخبار السيئة، فإنها ترغب في الحديث. فإن أعطيتها المساحة والوقت لتكون بمفردها، فربما فسرت ذلك بأنه عدم اهتمام.

إذا عاملت هيلين كما أود أن تعاملني، فإنني في الواقع ربما أتسبّب في بعض الأذى والألم. لذا بالرغم من أنني أفضل المشي، فإنها تفضل الحديث. لا بأس بذلك. إننا نحترم أن كلًا منا يعالج بعض الأمور بطريقة مختلفة، وبمرور الوقت تعلمنا احترام هذه الحقيقة.

وتطبَّق هذه الرؤية على حد سواء إذا كان لديك أطفال. إنها بالتأكيد ساعدتني في علاقتي مع ابنتي المراهقة روث، التي تحدثت عنها في وقت سابق. ونعتبر أنا وابني مات وزوجتي هيلين حسّيين إلى حد ما. فنحن نشعر بالارتياح إلى العناق على انفراد أو علانية. كما أنه من المعلوم أنني وهيلين نتودد من وقت لآخر، ونشبك أيدينا (على الرغم من أنه عادة ما يكون حال اكتمال القمر فقط).

روث ابنتي المراهقة مختلفة.

مختلفة تمامًا.

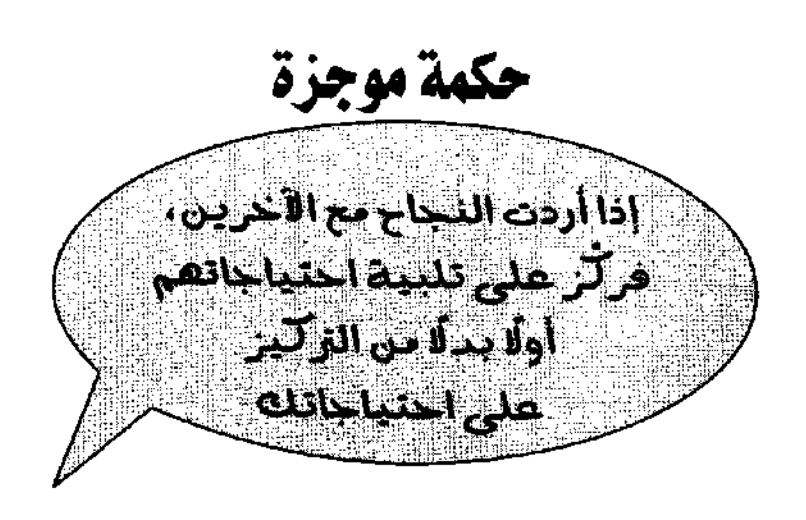
فمنذ سن مبكرة أوضحت بشدة "أنا لا أحب العناق والقبلات".

شخصيًا لم أجده بالأمر السهل. فأنا أحب أن أظهر مشاعري تجاهها. والمشكلة الوحيدة هي أنها لا تحب تلقي مشاعري بالطريقة التي أحب أنا أن أظهرها لها! ولكن إذا أردت أن أبني علاقة جيدة مع ابنتي، فإنني في حاجة إلى التعامل معها كما تحب هي أن تعامل. وهو ما يعني أن العناق والقبلات نادرة الوجود في القائمة.

ومع ذلك، فإن روث جعلت من شراء ملابسها، وحقائب اليد والأحذية أمرًا مقبولًا تمامًا لديها للتعبير بوضوح عن المشاعر!

الآن، على الرغم من أن ما سبق قد يبدو مسليًا، فإنه قد استغرق مني وقتًا لضبط توقعاتي. ومع ذلك، فقد تعلمت درسًا قيمًا من علاقتي مع روث:

حكمة موجزة



ربما تعثرت علاقتك بشخص ما لأنك لم تأخذ وقتًا للتفكير فيما يراه ذا أهمية ويقدره. وهذا ينطبق على العمل بقدر ما ينطبق على المنزل. لا تفترض أن الآخرين يقدّرون نفس الأشياء التي تقدّرها، فشخصياتنا مختلفة، وربما تكون اهتماماتنا أيضًا مختلفة، وربما الأهم من ذلك، ما يمثل حافزًا لنا وما لا يمثّل. تذكر، ليس كل ما يناسبك يناسب الآخرين؛ لذا عامل الناس كما يحبون هم أن يعامَلوا.

فإذا كنت غير متأكد من الطريقة التي يرغبون في التعامل بها، فاسأل. السؤال أفضل كثيرًا من مجرد التخمين. لذا تأكد من اطلاعك على الأسئلة التالية؛ فربما توفر لك إجاباتها مفتاحًا لفهم كيفية تطوير علاقات أكثر إيجابية في العمل وخارجه على حد سواء.

تحدٍ صغير

إحدى الطرق الرائعة لفهم ما يحفز الناس ويجعلهم "سعداء" أن نطرح هذه الأسئلة:

- من أجل أن تشعر بالقيمة والتقدير من قبل شخص ما، ماذا يتعين عليهم القيام به لتوضيح ذلك؟
- أي شيء يحقق لك أقصى درجات الرضا عن العمل؟
- صف وقتًا شعرت فيه بأنك محفز تمامًا في العمل.
- هل هناك شيء ما لا أفعله حاليًا يمكنني القيام به لدعمك؟

والآن السؤال موجه لك: أي من الأسئلة ترغب في توجيهها إلى بعض الأشخاص المحوريين في حياتك؟ ومتى تنوي القيام بذلك؟


أربعة
أسئلة فاصلة
لا بد أن
تطرحها
على نفسك

إذن، حان دورك في هذا الفصل. وضعت الكرة الآن في ملعبك بحزم شديد. سوف أطرح عليك بعض الأسئلة، وإجاباتك عليها ستحدد ما إذا كنت تتجه إلى تطوير استراتيجيات أكثر فعالية في التعامل مع الآخرين أم لا.

في حين أن معظم الكتب تتعهد بتوفير الأجوبة، فإنني في هذا الفصل أعدك بأني لن أفعل. ولكن الأجوبة التي سوف تصل إليها بنفسك يمكن أن تثبت كونها أحد أكثر الأجوبة التي حصلت عليها في هذا الكتاب تنويرًا وتبصيرًا.

إليك الأمر. بعد لحظات سوف أطرح عليك أربعة أسئلة. لا تتعجل بالإجابة عنها، ولا تفزع منها أيضًا. إنه ليس اختبارًا. ولا توجد إجابات خاطئة وأخرى صحيحة. ولا يتوجب عليك حتى أن تكتب إجاباتك أو أن تطلع عليها شخصًا آخر، على الرغم من أنك قد تجد ذلك مفيدًا.

الأمر ببساطة بيني وبينك.

في البداية أريد منك التفكير في شخص تربطك به علاقة ذات أهمية. ربما يكون ذلك الشخص تربطك به علاقة عمل؛ زميل، رئيس، مورّد، أو عميل على سبيل المثال. ذلك النوع من العلاقات التي يترتب على فشلها أو ظهور مشكلات بها عواقب. لذا فإنني لا أنصحك بالتفكير في شخص تعرفه معرفة طفيفة من مترو الأنفاق أو من القطار أو ذلك الرجل الذي تشتري منه الشطائر ساعة الغداء.

بدلًا من ذلك، الشخص الذي ربما تريد التفكير فيه عند متابعتك للأسئلة قد لا تربطك به علاقة عمل. ربما يكون صديق مقرب أو شريك حياة (أو شريك الحياة السابق) أو أحد أقربائك أو حتى أحد أبنائك. ربما ليس

العمة كاثي التي رأيتها آخر مرة منذ ٢٧ سنة، والتى تكون على اتصال بها فقط في الأعياد، وتحتاج للتفكير مرتين قبل التذكر إذا كانت على قيد الحياة.

هل اتضحت لك الصورة؟

جيد.

والآن، بوجود ذلك الشخص في ذهنك، فكر مليًا بهذه الأسئلة:

١- ماذا يجري في حياته في الوقت الحالي؟

من السهل جدًا الانغماس في عالمنا وأولوياتنا بقدر يجعلنا غير قادرين على إظهار اهتمام كاف بالآخرين. ومن الصعب التواصل مع الآخرين وبناء علاقة بهم وأنت لا تملك أي فكرة عن عالمهم.

أنا لا أقترح عليك أن تتعمق في حياتهم ولا أن تطلب منهم الاسترخاء على الأريكة وتسألهم عن طفولتهم. ولكني أطلب منك أن تأخذ بعض الوقت وتفكر مليًا فى هذا السؤال. أعتقد أن التوقف للحظة يمثل لك تحديًا. تخيل! ليس كل من حولك مفتونين بعملك وبعائلتك كما تفعل أنت. يحب بعض الناس الحديث قليلًا عن أنفسهم من وقت لآخر. وإجابتك عن هذا السؤال قد تكشف لك عن بعض الأسباب التى تجعل الشخص الذى أمامك يتخذ موقفًا معينًا هذه اللحظة.

إنني أدرك تمامًا الآن أن بعض الأشخاص يتّسمون بالخصوصية الشديدة. فهم يريدون أن يبقوا أمورهم لأنفسهم، ولا يرغبون في مناقشة ما يجري فى حياتهم. جيد، ولكن ليس كل الناس كذلك. وإذا أدركت في هذه المرحلة أن إجابتك عن هذا السؤال مختصرة إلى حد ما، فربما تكون تلك إشارة

إلى أنه ينبغي عليك قضاء وقت أكبر قليلًا لتسأل عنهم بدلًا من الحديث عن نفسك.

٢- ما الشيء المهم له في الوقت الراهن؟

إليك بعض الأشياء التي قد تكون مهمة بالنسبة للناس في الوقت الحالي.

من المحتمل أن يقدّر هذا الشخص بعض التقييم لأدائه في العمل في الوقت الحاضر. وربما فقط يريد قضاء بعض الوقت معك دون إزعاج. أو أنه يحتاج إلى مستمع جيد. وربما يحتاج بعض الدعم والمشورة بشأن أحد التحديات التي تواجهه حاليًا.

وقد يكون الأمر على النقيض من ذلك، فمن المحتمل أن يكون جلّ ما يريدونه هو بعض المساحة والمكوث منفردين في الوقت الحالي. وربما -فى الواقع- يقدّرون تخفيف اهتمامك بهم من وقت لآخر (هذا ما اكتشفته مع ابنتي المراهقة التى لا تحب الحديث كثيرًا عندما تكون مع أصدقائها، والتي -بصراحة- ليس لديها حاجة ملحة للإجابة على سؤالي لها "ماذا فعلت اليوم؟").

بعض الناس لم تعد معايير آدائهم عالية كالمعتاد؛ لأنهم لم يعودوا يشعرون بنفس التقدير والقيمة التي كانت تعطى لهم من ذي قبل. هل من المحتمل أن يكون هناك شخص تعرفه يشعر قليلًا أنه مأخوذ كأمر مسلم به الآن؟ هل من المحتمل أن تشعره محادثة فردية صغيرة كمحادثة لمدة ٣٠ دقيقة أثناء تناول القهوة بأنه أكثر تقديرًا؟ وهل سيؤدي هذا التغيير في ما يشعر به إلى تغيير أفعاله وتصرفاته؟

بالتأكيد تستطيع أن تجري بعض التخمينات البارعة حول هذا السؤال أو ربما كانت علاقتك بهذا الشخص تمكنّك من الذهاب إليه وسؤاله مباشرة.

ومثال ذلك، يمكنك أن تسأل: "إذا كان هناك شيء تقدر معرفتي له والذي سيجعل علاقتنا أقوى وأسهل ... فماذا سيكون؟".

إنه قرارك، فقط كن متأكدًا من أنك تأخذ هذا السؤال بعين الاعتبار.

٣- هل أستمع لأفهم أم أستمع من أجل أن أدافع؟

يقول الكاتب دان روكويل: "طريق التميز محفوف بالمحادثات القاسية". أعتقد أن عبارته منطقية.

الحقيقة أنه ستكون هناك أوقاتًا إذا أردت فيها أن تحسّن علاقتك بالآخرين فسوف يتطلب منك ذلك بعض المحادثات التي من المحتمل أن تكون شائكة وصعبة. من الأفضل لك ألا تزعم أنها ستكون سهلة، فهي ليست كذلك مطلقًا.

إذا كان هناك شخص ما سريع في انتقادك، فمن الطبيعي أنك ستكون سريعًا في الدفاع. وبالتالي فإن أفضل حلّ ربما لنزع فتيل المشكلة هو ببساطة أن "تغلق فمك". حرفيًا.

قد يكون الطرف الآخر -من وجهة نظرك- يقول هراءً؛ لكنه لا يزال في حاجة إلى الإنصات إليه. وعلى صعيد آخر، من المحتمل أن يكون الشخص الذي أمامك لديه حجة سديدة ويقدم فكرة ثاقبة لم تكن أنت على دراية بها.

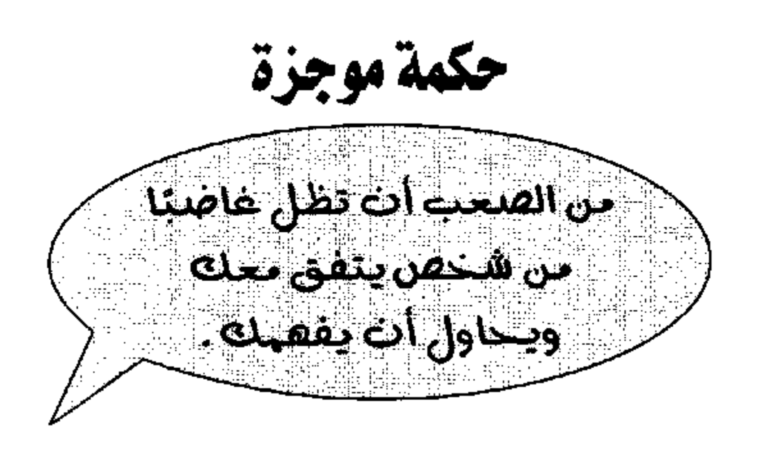
حكمة موجزة

إذا أردت تصعيد المشاكل،
فتأكد من بذل ما في وسعك لإيضاح
لماذا أنت على صواب وهم على خطأ.
هذا ينجح كل مرة.

والواقع هو أن الاستماع لهذه المحادثات من أجل الفهم وليس من أجل الدفاع لن يكون بالأمر السهل، ولكن حاول أن تقلل من دفاعاتك ولو قليلًا.

فمن المحتمل أن يكون كل منكما لديه منطق سديد. وربما يكون هناك فقط سوء فهم بينكما. لذا حاول أن تصغي إلى ما لدى الطرف الآخر بدلًا من المقاومة بعناد. واطرح الأسئلة عندما تحتاج إلى توضيح. إذا ما وافقته على نقطة ما، فأخبره بذلك.

حكمة موجزة



وهنا أيضًا نقطة هامة يجب عليك تذكرها.

كونك تسمع لتفهم لا يعني أنه يجب عليك دائمًا أن تتفق تلقائيًا مع رأي الشخص الآخر. إنما يعني ببساطة أنك تحاول فهم وجهة نظره. وعندما يحدث هذا، يكون لديه قابلية أكبر للاستماع إلى وجهة نظرك أيضًا.

وبالنسبة لعلاقتي الخاصة بزوجتي فقد أثبت هذا السؤال أنه صعب ومفيد على حد سواء. وعندما تشعر هيلين بالحاجة لإعطائي ...

بماذا يمكنني وصفه بشكل دبلوماسي ...

"تقييم"

فإن رد فعلي التلقائي كان أن أستمع إليها بينما أحضّر دفاعًا للمسألة المطروحة.

ومع ذلك، فإنني عندما نويت أن أفهم ما تقول ببساطة، كان هناك العديد من المناسبات التى أدركت فيها أنها تمتلك رأيًا سديدًا وأردت وقتها أن أعتذر. أود لو أقول أن هذه هي الطريقة التي نسوي بها دائمًا خلافاتنا، ولكن الحقيقة هي أن هناك مجموعة مختلطة من الكبرياء والمشاعر والإجهاد تجعلنا غير قادرين على اتباع نفس النهج دائمًا.

ولكن عندما يتفاقم بيننا خلاف محتمل، فإنه سرعان ما يتم وأده في مهده.

تحد صغير

كم مرة حاولت بوعي أن تسعى لفهم وجهة نظر شخص آخر بدلاً من أن تدافع بشكل تلقائي عن وجهة نظرك؟

٤- هل قمت بتوصيل وجهة نظري بوضوح؟

لقد تم طرح الأسئلة الثلاثة الأولى عن قصد لمساعدتك في التركيز على وجهات نظر الطرف الآخر ومعرفة ما يهمه. مع ذلك، فهل من الممكن أن يسهم عرض وجهة نظرك بوضوح في دعم العلاقة بينكما؟

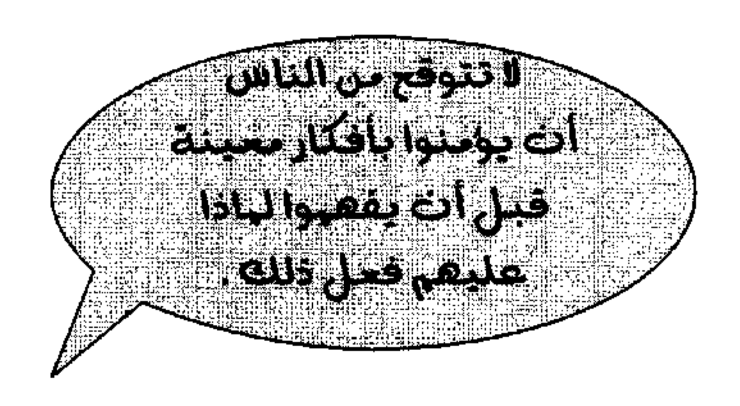
هل تفترض أن الناس يعرفون أولوياتك؟ أجندتك؟ احتياجاتك؟

هل لديك رؤية واضحة لماذا كان ينبغي اتخاذ إجراء معين قد نسيته أو أغفلت حقيقة أن الآخرين ربما لا يشاطرونك نفس وضوح الرؤية؟

ربما بدلًا من إخبار الناس بما يتوجب فعله، نحتاج إلى أن نقضي بعض الوقت في شرح "لماذا" ينبغي فعل ذلك. فمن المحتمل أن ترى بوضوح السبب

وراء الحاجة إلى اتخاذ إجراء معين، ولكن الأمر ليس كذلك بالنسبة للآخرين.

حكمة موجزة



وتذكَّر! فإنهم ربما لا يملكون حاليًا كل الأفكار والحقائق التي لديك عن وضع ما، أو أنهم لا يقدّرون عواقب اتخاذ أو عدم اتخاذ إجراءات معينة. كما أن إبلاغهم بشيء مرة واحدة لا يضمن أنهم سوف يتذكرونه. وفي الحقيقة توصيل وجهة نظرك ربما يعني عمليًا تعزيز وتذكير الناس بها. بصورة منتظمة.

وإليك ملخّص الأسئلة الأربعة:

١. ما الذي يجري في حياته في الوقت الحالي؟

٢. ما الشيء المهم له في الوقت الراهن؟

٣. هل أستمع لأفهم أم أستمع من أجل أن أدافع؟

٤. هل قمت بتوصيل وجهة نظري بوضوح؟

والآن وبعد التفكير في هذه الأسئلة، أي منها كان مفيدًا ليؤخذ بعين الاعتبار؟ جميعها؟ أم سؤال بعينه؟

إذن، ماذا تفعل بإجاباتك وأفكارك؟ حسنًا، الأمر متروك لك، فأنا هنا لأطرح الأسئلة فقط. إن ما تفعله أو ما لا تفعله بإجاباتك يرجع بالكامل إلى اختيارك. ولكن لكي أكون صادقًا معك، فإن هذا التمرين سيكون بلا فائدة إذا فشلت في عمل شيء على إثره.

اتفقنا؟

الأمر عائد إليك إذن.

تحد صغير

كنتيجة للتمعن في هذه الأسئلة الأربعة، ما هو الإجراء المحدد الذي تحتاج إلى اتخاذه الآن؟


كيف تعرض
نقداً مؤثراً
ولاذعاً

هل تلقيتَ من قبل نقدًا أو اضطررت أن تقدم تقييمًا لشخص ما؟ إنه ليس بالأمر السهل، أليس كذلك؟ في الواقع، هناك أناس يذهبون إلى دورات تدريبية في كيفية إعطاء وتلقي التقييم. وقد درّست بعضها بنفسي.

إحداها على وجه الخصوص تتبادر إلى ذهني.

كنت أعمل خارج لندن، أدير ورشة عمل حول "الحصول على أفضل ما في الآخرين"، وكنا نستعرض موضوع إعطاء التقييم. وهذا يكون بسيطًا إلى حد معقول عندما يكون ما يتوجب عليك قوله إيجابيًا بشكل عام، ولكنّه قد يبدو بصعوبة الركض خلال الرمال المتحركة إذا لم يكن الأمر كذلك. يتطلب الأمر بعض الحساسية، والدبلوماسية، إلى جانب التعليقات المتزنة البنّاءة إذا كانت هناك احتمالية لتفسير التقييم الذي تقدمه على أنه انتقاد.

دعونا لا نخدع أنفسنا بالتفكير في أن وضع كلمة "بنّاء" قبل كلمة "نقد" يجعل من السهل على الناس تقبله. كلّا. فبغض النظر عن مدى ثقة الفرد بنفسه، فإنه -كأي واحد منا- يميل إلى المرور سريعًا بكلمة "بنّاء" والوقوف على كلمة "نقد".

هل نهتم حقًا بتقديم نقد بنّاء؟ نادرًا. في نهاية المطاف، وبغض النظر عن مدى محاولتك لتغليف ما أنت بصدد قوله، فإنه لا يزال نقدًا. عند استخدام كلمة "نقد"، فإنها تثير دائمًا الميول الدفاعية لدى أغلبية الناس (باستثناء محتمل من السياسيين، الذين يبدون في مأمن من ذلك نظرًا للكمية المفرطة التي يتلقونها).

لذا في ورشتي كنت أبذل قصارى جهدي لتوضيح مخاطر استخدام كلمات معينة عند تقديم التقييم. فأنا أوصي الناس بالابتعاد التام عن استخدام كلمات مثل "نقاط ضعف" وتجنب عبارة "نقد بنَّاء" تمامًا.

لذا ينبغي القول بأنني كنت مندهشًا بعض الشيء من رد إيان -أحد المشاركين في الدورة- على أحد الأسئلة.

كنت قد طلبت من المجموعة التفكير كيف يواجهون شخصًا يرغبون في تحسن أدائه. وقد شجعتني ردود العديد منهم. ثم جاء دور إيان.

"حسنًا، ربما أخبر عضوًا في فريقي -بن- أنه يملك القدرة على ألّا يكون أحمق".

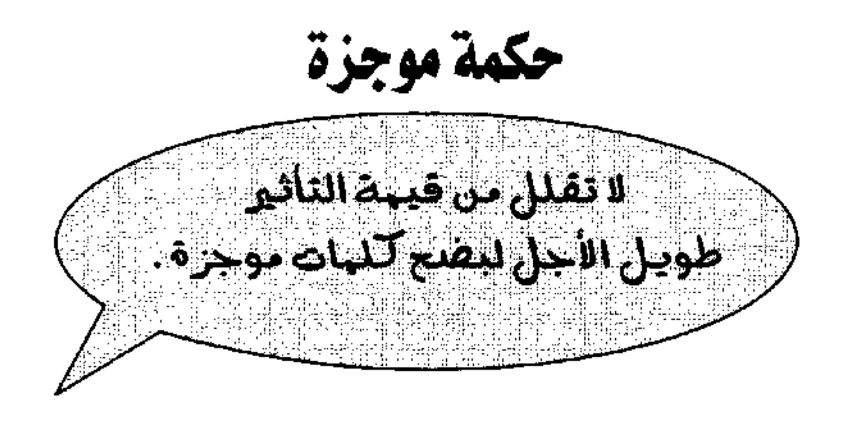
للحظة اعتقدت أن إيان يمزح، ثم أدركت سريعًا أنه جادّ في كلامه.

فسألته: "إيان، هل تريد التفكير في استخدامك لهذه اللغة، وتأثير الكلمات التي تستعملها؟".

فأجاب بنبرة سخرية في صوته: "أي كلمة؟ (القدرة)؟".

الآن، قد يكون إيان نموذجًا متطرفًا (وأنا حقًا آمل أنه كان يمزح)، ولكن كم منا تعرضت ثقته لضربة من جراء ما قاله أو كتبه شخص ما عنا؟

حكمة موجزة



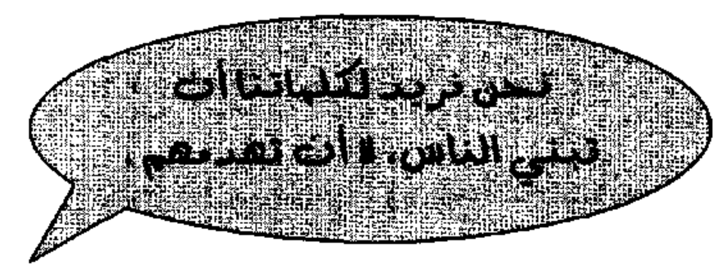
إن مواجهة الناس دون التأثير على ثقتهم ليس بالأمر السهل، وخاصة عندما يتوجب عليك القيام بذلك مع شخص صغير السن وقليل الخبرة. ولكن هناك بالطبع من يذهب إلى الطرف الآخر من الطيف ليغلّف نقده بالسكر لدرجة أن من يسمع هذا النقد يعتقد أنه تلقى مجاملة للتو. فبدلًا من مواجهة الناس بشأن عمل ما أو الطريقة التي يتصرفون بها، انتهى بنا الأمر إلى الرغبة الشديدة في تجنب مضايقتهم لدرجة أن شعروا أنهم قد تلقّوا لتوّهم عناقًا كبيرًا وليس توبيخًا خفيفًا.

إذن، هل هناك حل وسط؟ هل من طريقة لإعطاء "نقد بناء" دون الحاجة فعلًا لاستخدام تلك العبارة؟

سوف تشعر بالارتياح عندما تعلم أنه بالفعل هناك.

أولًا، دعونا نكن واضحين مع أنفسنا أنه ينبغي التركيز على حل المسائل، وليس توجيه اللوم.

حكمة موجزة



إليك استراتيجية رائعة للقيام بذلك. صادفت هذا النهج لأول مرة عندما كنت أعمل لدى شركة Vistage (إذا أردت معرفة المزيد عنها، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني www.vistage.co.uk).

مثل أفضل الأشياء وأكثرها فعالية في الحياة، هي استراتيجية بسيطة نوعًا ما. هيا نبدأ.

عند تقديم التقييم لشخص ما، أشر إلى الإيجابيات عن طريق الحديث عن "ما جرى بشكل جيد" مع إعطاء بعض الأمثلة المحددة. وأشر إلى أي سلبيات محتملة أو مجالات ينبغي تحسينها من خلال البدء بعبارة "سيكون من الأفضل أن..."، ثم ألق الضوء على كيفية تحسين الأمور.

على سبيل المثال: "ما سار على نحو جيد هو بداية عرضك التقديمي عندما جذبت الحضور على الفور عن طريق طرح سؤال علينا". "كان من الأفضل التفكير أكثر بطريقة إنهائك العرض، ربما عبر تلخيص النقاط الرئيسية ومواجهتنا باتخاذ إجراء معين".

إنها تكاد تكون بسيطة بلا شك، أليس كذلك؟

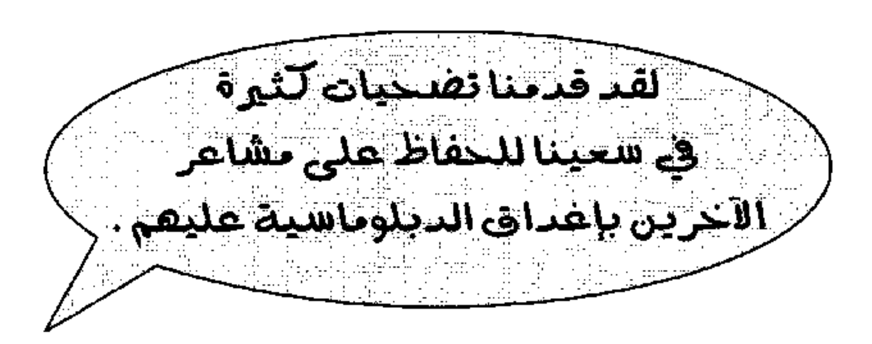
أنا أستخدم هذه الطريقة منذ سنوات عديدة في تدريبي للعملاء على العروض التقديمية، مع أنه يمكن استخدامها في العديد من السياقات المختلفة. (أعرف أنها الآن إحدى الطرق التي تم تبنيها من قبل بعض المدارس). إنني أهدف أن أكون محددًا وواضحًا في تقييمي، واستخدام العبارات السابقة يساعدني على تحقيق هذا الهدف عن طريق التركيز على ما أنوي قوله. فإذا ما احتاج شخص إلى تحسين العديد من المناطق، فهذا جيد. باستخدام هذا النهج سيكون التركيز على التحسين وليس النقد.

كما يمكنك أيضًا أن تطلب من الناس أن يعيدوا النظر بأنفسهم إلى "ما جرى بشكل جيد" متبوعًا بـ "سيكون من الأفضل أن..."، فأنت بذلك تعطي الناس إطارًا بسيطًا لتركيز إجاباتهم فيه. رغم ذلك تذكّر أنّه لا يمتلك كل فرد الوعي أو المعرفة الضرورية للإجابة عن هذه التساؤلات بشكل كامل، أو بشكل يرضي الجميع.

وبالتالي فإن التركيز في المقام الأول عليك لإعطاء التقييم بدلًا من استخلاص المعلومات من شخص ما.

ثق بي؛ فقد رأيت مدراء يجربون الطريقة الأخيرة. من الممكن أن تكون مشاهدتها مؤلمة، كما أنها تستغرق وقتًا طويلًا.

حكمة موجزة



إنني أتساءل إن كان يمكننا -من أجل الجميع- أن ندخل ببساطة في صلب الموضوع، وهذا بالضبط ما يمكننا فعله متبعين نهج "ما جرى بشكل جيد" و"سيكون من الأفضل أن...".

عند القيام بذلك تذكر أن الجدال لن يكون سهلًا وكن على حذر من التأثير الإيجابي والسلبي لكلماتك. الدخول في صلب الموضوع أمر جيد، وإخبار شخص ما بأنه يمتلك القدرة على ألا يكون أحمق ليس كذلك.

لذا بعد الانتهاء من تقديم التقييم، قد ترغب أيضًا في السؤال إن كانت لديهم أي تعليقات أو أسئلة حول ما ذكرت. ربما تحتاج النقاط التي ذكرتها إلى توضيح، وإذا اختلف شخص مع تعليقاتك، فرحب بذلك واعتبرها فرصة لمناقشة الأمور بشكل أكبر. كما يمكنك أيضًا إنهاء جلسة التقييم بسؤال ذلك الشخص سؤالين آخرين:

١. ماذا تعلمت من هذه التجربة؟

٢. ما الذي تريد أن تفعله بشكل مختلف المرة القادمة، إن وجد؟

اتبع النهج المذكور أعلاه مع الناس، وربما ستكون قد دفعتهم للمضي قدمًا. لقد قدّمت نقدًا مؤثرًا وليس لاذعًا.

تحد صغير

اذكر موقفًا يمكنك فيه استخدام العبارتين "ما جرى بشكل جيد" و"سيكون من الأفضل أن...".

بالطبع هناك بعض المواقف التي لا يناسبها هذا النهج. فقد يكون هناك مخالفة لقواعد الصحة والسلامة أو خطأ فادح وقع في العمل يؤدي إلى خسارة في الأعمال أو إلى عميل غير راض بالمرة. تذكر، حتى في مثل هذه المواقف يكون التركيز على حل المشكلات وليس توجيه اللوم والقضاء على ثقة شخص بنفسه. والأسئلة التالية سوف تساعدك في فعل ذلك:

١. كيف حدث ذلك؟

٢. لماذا حدث ذلك؟

٣. ما الذي ينبغي فعله الآن لحل هذه المسألة؟

تأكد من إعطاء وقت كاف للسؤال الثالث مثلما تفعل في السؤالين الأولين. وتجنب إقحام نفسك في الأسباب وتأكد من إعطاء الوقت الكافي للحلول. تكفل لك هذه الطريقة أناسًا يملكون الدافع لتحقيق الأفضل وعلى استعداد لتجنب تكرار نفس الخطأ.

تحد صغير

من في منظمتك يحتاج الدعم في كيفية إعطاء التقييم للآخرين؟


افهم
لماذا
يتقدمون

أتساءل ما هو كم التغيّر الذي واجهته في الآونة الأخيرة، على صعيد كل من العمل وخارجه؟ من الصعب حقًا تجنب التغيير، أليس كذلك؟ فبالإضافة إلى الموت وسداد الضرائب، يبدو التغيير كأنه أحد أهم حتميات الحياة.

إنه موضوع كثيرًا ما أتحدث بشأنه إلى المنظمات حول العالم. عندما يطلعني عميل يشهد تغييرًا كبيرًا على فاعليات الحدث الخاص به، فإن السياق في كثير من الحالات -وليس كلها- يكون هو وجود درجة من السلبية بين طاقم العمل وبعض المقاومة للتغيير. لكن ما يثير دهشتي هو أن بعض المديرين ممن أتحدث إليهم يبدو عليهم الاندهاش الحقيقي من كم السلبية المنبعثة من فريقهم في مثل هذه الظروف، وكأن رد الفعل هذا يجاوز المعتاد.

حسنًا، لنكن واضحين.

السلبية أمر طبيعي.

بل وأحيانًا تكون ضرورية. فإن اتخاذ التفاؤل الزائد منهج حياة يمكن أن يقودنا إلى نوع من خداع الذات ولا يعدّنا للتحديات التي حتمًا ستواجهنا بها الحياة.

وبالتالي فإن القضية الحقيقية ليست ما إذا كان الناس سلبيين، وإنما ما الذي تسبب في كونهم كذلك، وإلى متى سيظلون على هذه العقلية.

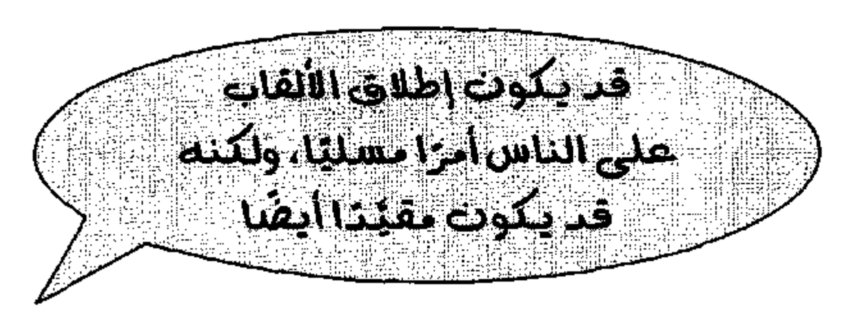
أترى، إنني في الواقع أظن أن السلبيين يواجهون أوقاتًا صعبة مع الآخرين. فالعديد من الكتّاب والمتحدثين التحفيزيين يتهكمون ويسخرون من الأشخاص السلبيين. وربما تم تصويرهم واعتبارهم أصل كل شر، فيرى توجههم الفكري وسلوكهم عائقًا ثابتًا في سبيل التقدّم، وقد تتم معاملتهم بقدر من الاحتقار والازدراء.

أعترف أنني ربما شاركت في مثل هذا "التوبيخ للسلبيين" في الماضي. لقد ارتديت إيجابيتي بفخر ونظرت إلى الذين تمت تسميتهم بـ"الرءوس السلبية" غير المستنيرة أو "دائمي التذمّر" مع درجة معينة من الشفقة المتعالية.

لقد شعرت أن صنيعي هذا مبرر. بطرق عديدة، قد يكون ابتكار ألقاب جديدة لوصف السلبيين من الأصدقاء والزملاء أمرًا مسليًا تمامًا. اثنان من الألقاب المفضلة لدي هما "ممتصو الحالة المزاجية" والـ B.M.W.s، (اختصار للأشخاص الذين يشكون Bitch ويندبون Moan وينتحبون Whinge). فمثل هذه المصطلحات لا تخفق أبدًا في إضحاك جمهوري وزملائي. كما أن استخدامها يعدّ شبه ضمان للضحك الرخيص. ومثل هذه التعليقات قد تكون صحيحة وتصف بإيجاز سلوك البعض.

ولكن لدي اعتبارات تخصني.

حكمة موجزة



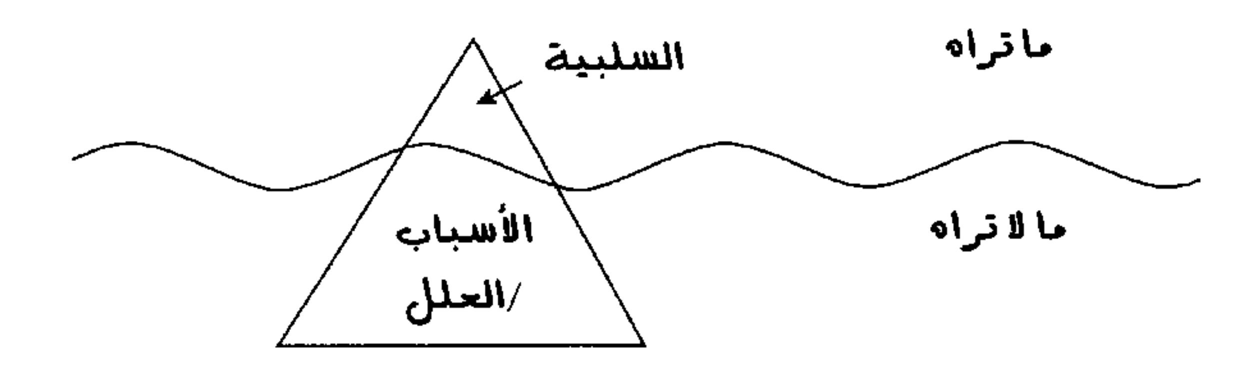
يمكن نبذ السلبيين والسلوكيات السلبية بسهولة. إهمالهم. تجاهلهم.

ولكن ربما كنا مبالغين في نبذهم.

ربما توجد أسباب حقيقية لمخاوف البعض ولسلبيتهم.

فبدلًا من نبذ هؤلاء الناس وتجاهل مثل هذا السلوك، من الممكن أن نستفيد جيدًا من محاولة فهم ماهية الأسباب الكامنة والعلل وراء ذلك. وبدلًا من

الاستجابة فقط إلى "ما ترى"، فإن محاولة كشف وفهم "ما لا ترى" يمكن أن يكون منهجًا أكثر فاعلية.



دعني أكن واضحًا. فأنا لا أعني أنه يجب احتضان السلبية بحماسة وتشجعيها أو أن نبدأ كل يوم بالمناقشة والتفكير في كل ما ينبغي علينا أن نشعر بالسلبية تجاهه (يمكنك أن تشاهد الأخبار إن أردت ذلك).

وإنما أقول دعنا نكن أقل نبذًا لسلبية الآخرين، وبدلًا من اعتبارها صفة لا بد من القضاء عليها في الحال، لنقضي بعض الوقت في السعي لمعرفة وفهم لماذا يفكر الناس ويتصرفون بهذه الطريقة.

سيكون هناك العديد من الأسباب، ولكن دعنا نبدأ باستعراض ثلاثة منها.

١- بعض الناس بؤساء بطبيعتهم

من الإنصاف القول بأن بعض الأشخاص الذين تصادفهم في الحياة يرتدون معطف السلبية وكأنها صديق عزيز فقدوه منذ زمن بعيد. إنها تمنحهم الإحساس بالراحة. وتبدو كذلك أنها تلائمهم. الأمر أشبه وكأن نسبة معينة من البشر قد وُلدوا ولديهم نظرة سلبية أو تشاؤمية تجاه العالم. نقطة.

ربما هناك القليل جدًا من الناس يمكنهم مواجهة ميولهم السلبية. ربما جبلوا على ذلك ليمنحوا "الإيجابيين" شخصًا يهزءوا به، أو إنها طريقة الحياة للتأكد من أن هناك شيئًا من التوازن الطبيعي مع الإيجابيين.

قد يكون الدور الأساسي للسلبيين على هذا الكوكب هو مساعدة الإيجابيين في أن يكونوا أكثر واقعية وألا ينجرفوا كثيرًا مع أفكارهم.

حسنًا، أنا أعترف أن ما كتبته سابقًا يحمل شيئًا من المزاح، ولكن الأمر يبدو كذلك فعلًا وهو أن طبيعة بعض البشر تميل إلى النظر إلى النصف الفارغ من الكوب.

هل من الممكن أن يتغيروا؟

ربما لا.

ولكن يمكنهم أن يتعلموا أن يصبحوا أكثر وعيًا بمدى تأثير نظرتهم السلبية على أنفسهم وعلى المحيطين أيضًا، وأن يتعلموا كيف يتحكمون بها.

قد لا يصبحون أبدًا أشخاص متفائلين بطبيعتهم. فلن تكون الإيجابية أمرًا طبيعيًا لديهم، إلا أننا يمكننا مساعدتهم للتركيز بشكل أقوى على الإيجابيات والفرص، وليس التركيز فقط على السلبيات.

(لقد قمت بتطوير سبعة أسئلة تساعدك على أن "تصمت وتمضي قدمًا"، وكلها ذات صلة بأسرى العقلية السلبية، وبخاصة السؤال الأخير: "ما الإيجابيات التي يمكن أن أخرج بها من هذا الموقف؟". للاطلاع على هذه الأسئلة يرجى الذهاب إلى الرابط التالي: www.thesumoguy.com/ downloads.aspx).

إليك سببًا آخر محتملًا للسلبية عند الأفراد.

٢- ضعف الثقة بالنفس

قد تكون سلبية الناس صرخة محيرة بعض الشيء لطلب المساعدة جرى تشخيصها بشكل خاطئ. فلعلَّهم لا يشعرون بثقة كافية في أنفسهم أو في موقف معين يجدون أنفسهم فيه، وبدلًا من الاعتراف بهذه الحقيقة (الأمر الذي ليس من السهل دائمًا القيام به كي نكون منصفين)، فإنه يتم التعبير عنها في صورة تعليقات أو نظرة سلبية. قد يبحث الناس عن أسباب لتبرير ضعف الثقة بالنفس وهو الأمر الذي يعميهم بدوره عن الإيجابيات الموجودة أيضًا.

إذا كان ضعف الثقة بالنفس هو السبب الرئيسي لسلبية أحدهم، فإن بعض التدريب والدعم والتشجيع من شخص آخر سيكون بمثابة الترياق المناسب، والذي نأمل أن يكشف أن سلبيتهم ليست إلا حالة مؤقتة وليست سمة ملازمة لشخصيتهم.

قد لا تكون الحالة هكذا ببساطة في العمل، ولكن في البيت، إذا كان لديك أطفال فالأمر مختلف. إن سلوك الطفل السلبي تجاه إحدى المواد الدراسية ربما يرجع إلى حقيقة أنه لا يؤمن أنه يجيد هذه المادة، ومن هنا تأتي المعاناة نتيجة لذلك. وبالرغم من أن بعض المواد قد تعتبر ببساطة مملة، لكن ربما يكون ضعف الثقة بالنفس سببًا آخر لسلبيته. وتوجيه بعض المساعدة المكثفة تجاه هذه المنطقة قد لا يخفف من حدة سلبيته كليًا ولكنه قد يساعد.

ينبغي أن ندرك أيضًا أنه بالنسبة للبعض فإن ضعف الثقة المغذي لسلبيتهم ينشأ من حقيقة أنهم يفعلون أشياء لا يستمتعون بها أو أنهم يشعرون

بالعجز عن فعلها كما ينبغي. تذكر، إن أحد احتياجات البشر الأساسية هو الإحساس بالثقة فيما يقومون به.

حكمة موجزة

إن تعليم الخنزير الغناء
ليس فقط أمرًا شاقًا،
وإنما هو أمر محبط لكل المعنيين

لذا، فإن اللعب على نقاط القوة لدى الناس ينبغي أن يعكس زيادة في الثقة وتحسنًا في توجههم الذهني.

إليك سببًا ثالثًا محتملًا.

٣- الشعور الملموس بالظلم

أحيانًا ما تكون سلبية الناس ببساطة مجرد تسمية أطلقت عليهم نتيجة إخفاقهم في تبنّي تصرف أو رأي بعينه. عدم رغبتهم تلك يتم رفضها على اعتبارها توجه فكري سلبي أو مقاوم.

حسنًا، إن جزءًا من رد الفعل هذا ربما يرجع إلى طبيعة الفرد التشاؤمية أو صرخة محتملة طلبًا للمساعدة، ولكن أيضًا ربما يرجع إلى حقيقة أنهم لا يتفقون مع القرار أو الأسباب من وراءه. وبدلًا من نبذ سلبية أحدهم والتي يمكن أن تزيد من صلابة مقاومتهم و تعمّق من استيائهم، على الأقل حاول أن تقدّر موقفهم.

إذا ما أردت الوصول إلى قرار أو رؤية معينة، فأشرك الآخرين معك في فهم آليات الوصول إليها. اشرح لهم لمَ قد لا يكون هذا الحل الأمثل ولكن

في ظل الظروف الحالية ربما يكون ذلك أكثر الطرق واقعية للمضي قدمًا. إن كان ذلك لائقًا، فأشر إلى مخاطر الإبقاء على الوضع الراهن. فحتى إن بدا ذلك مريحًا على المدى القريب، فإنه قد يكون خطيرًا على المدى البعيد.

بعض القرارات التي أقدّرها ليست مطروحة للنقاش. فالإجراءات السريعة الحاسمة تكون في بعض الأحيان إجبارية. إلا أنه لا ينبغي أن يكون الأمر كذلك دائمًا.

حكمة موجزة

بدلًا من الاستياء من مقاومة
الناس، خذ بعض الوقت
لتفهم أسباب ذلك.

في حين أن تحليل وتبرير كل قرار تتخذه بشأن الآخرين يعد غير صحي وغير ضروري (بالرغم من أن بعض المنظمات مشهورة بعمل ذلك)، فإن أسلوب القوة الساحقة للتواصل ليس هو الخيار الوحيد المتاح لذلك. إذا رغبت في جذب الأشخاص السلبيين والفوز بهم، قدر أن وجهة نظرهم يمكن أن تكون صحيحة. إن ما يطلبونه منك -قبل كل شيء- ليس بالضرورة التراجع عن قرارك ولا الاتفاق تلقائيًا معهم، وإنما هو اعتراف وتقدير لأسبابهم.

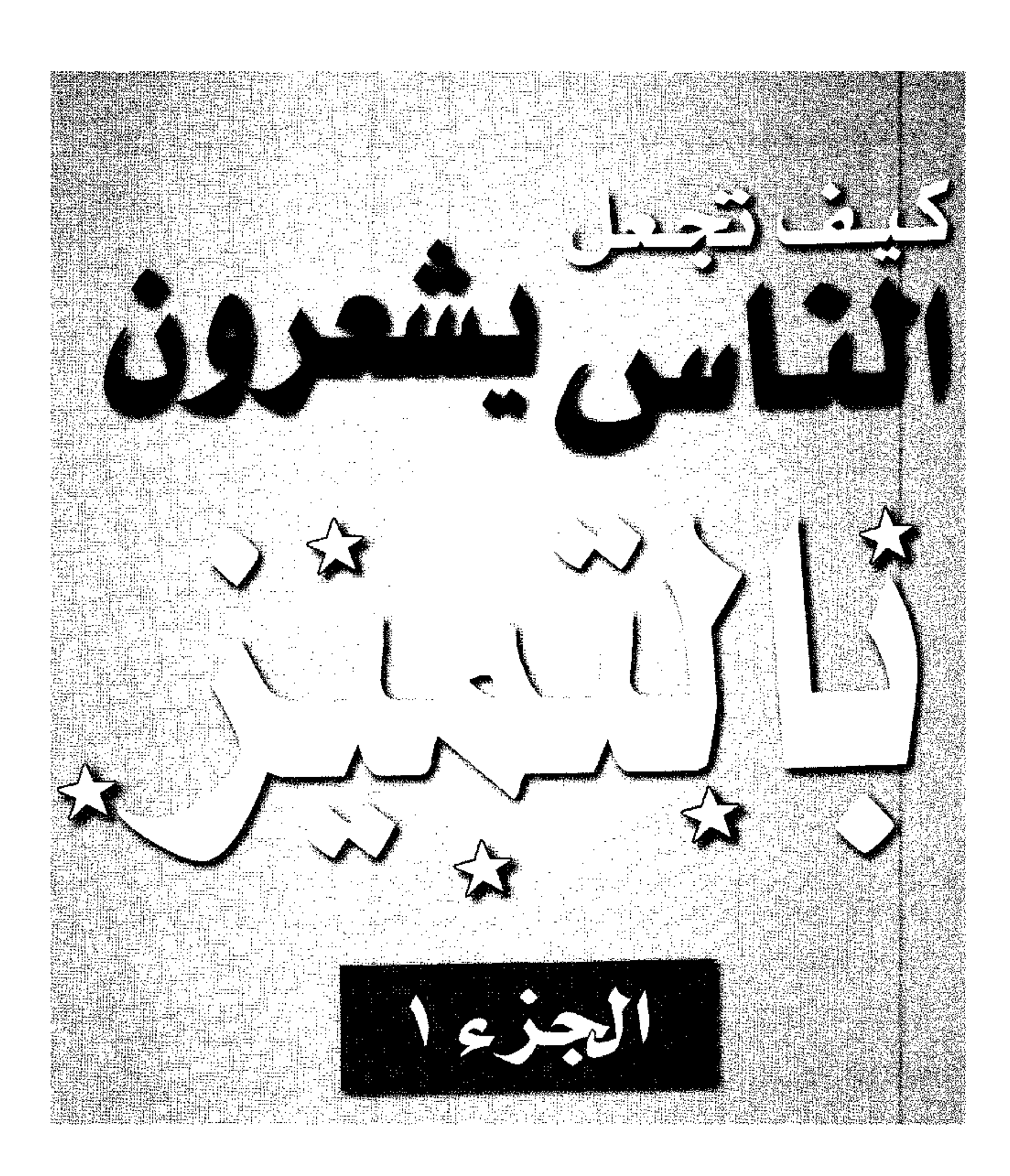
وبمجرد قيامك بذلك، فمن المحتمل أن يكون هناك مزيد من التعاون وقليل من الوقت المهدر في مواجهات غير مثمرة.

لدى معظمنا داخليًا رغبة في السعادة، لا البؤس. لذا، فإن هدفك هو مساعدة الناس في التعرف على أسباب سلبيتهم ومساعدتهم في التغلب عليها. راجع

الأفكار الواردة في الفصول الثلاثة التالية لتساعدك على ذلك، ولكن مع تذكر الدروس المستفادة من فصل "بعض الناس كالمصابيح". فإنهم لا يريدون أن يتغيروا مهما كان استعدادك لتقديم العون لهم. تأمل بنفس القدر في هذه النقطة: ربما ترجع الأسباب الرئيسية الكامنة وراء سلبية الناس إلى طريقة التعامل معهم.

تحد صغير

قم بتحديد شخص لديه درجة من السلبية و التشاؤم تبدو بالنسبة لك أعلى من المعتاد. ما الأسباب الأساسية لسلبيته من وجهة نظرك؟ وماذا يمكنك أن تفعل لمواجهته أو لتقديم العون له؟


كيف تجعل
الناس يشعرون
بالتميز
الجزء ١

أتساءل إن كنت قد فكرت من قبل فيما يلي: ما المشكلة الحقيقية وراء تشاحن الناس مع بعضهم البعض؟

أتعلم أن وراء كل القيل والقال، والتفاصيل المروعة، وتداعيات صراعنا مع الآخرين، تكمن حقيقة مهمة للغاية، وغالبًا ما يتم إغفالها. فجوهر المسألة بالنسبة لكثير من الناس كان ببساطة:

"لم أشعر أني مهم".

قد لا يكون البعض على دراية بأن هذا هو السبب كما أنه من المستبعد أن يعبروا عن مشاعرهم بمثل هذا الوضوح. ولكنك عندما تقشّر طبقات الإحباط والألم التي غالبًا ما تقود إلى الغضب، فستجد دومًا شخصًا لا يشعر بالتقدير أو الأهمية.

وربما يكون الأمر قد أثير بعدة طرق مختلفة: الشعور بالتجاهل، أو الكذب عليه، أو السخرية منه، أو إهماله، أو عدم الاستماع إليه، وعدم استشارته، أو التعامل معه كأمر مسلم به. ربما تتعدد الأسباب ولكن يظل التأثير واحدًا.

لذا، في هذا الفصل سوف نستعرض سبع طرق تضمن شعور الآخرين بالتقدير والأهمية. لأنهم إن شعروا بذلك صار التواصل والتعامل معهم أسهل بكثير. إن تطبيق هذه الأفكار لن يخفف من حدّة الصراع الذي تواجهه فحسب، وإنما سيعمل أيضًا على زيادة عمق وجودة علاقتك بالآخرين، داخل وخارج نطاق العمل.

ولمساعدتنا في تحقيق مثل هذه النتيجة سوف نستخدم التسمية المختصرة S.P.E.C.I.A.L. حتى تساعدنا في تذكر كل عنصر من العناصر السبعة.

وإليك ما يمثله كل حرف:

Serve اخدم

Personalized أضف طابعًا شخصيًا

Encourage شجّع

Courtesy الكياسة

Interest الاهتمام

Appreciation التقدير

Listen الإنصات

والآن دعنا ننظر إلى كل عنصر بالتفصيل

١- اخدم

كلمة مثيرة للاهتمام قد تستحضر روابط تتعلق بشكل كبير بالخدم أو بأولئك الذين يعملون في المطاعم أو في منافذ البيع بالتجزئة. إنها على الأرجح ليست الكلمة الأولى في قائمة الاستراتيجيات البشرية لجذب الآخرين وتحفيزهم والتأثير عليهم.

إلا أنني أرى أنها لا بد أن تكون كذلك.

إنها لا بد أن تصير جوهرًا لشخصياتنا وفي صميم توجهنا الفكري عند التعامل مع الآخرين.

إن التمتع بمثل هذا التوجه من الرغبة في خدمة الآخرين لربما يكون قد أعاق تجربتي غير المريحة نوعًا ما مع مارك الذي صادفناه في فصل "راجع توجهك الذهني" سابقًا.

أترى، فبدلًا من الاعتقاد بأن العالم يتمحور حولنا فحسب وأن الطريق الوحيد لتحقيق السعادة هو أن نفعل كل ما بوسعنا لتحقيق أهدافنا،

فعلينا، في الواقع، أن ننظر إلى ما يمكننا فعله لتحقيق احتياجات وأهداف الآخرين. وكما يقول المتحدث التحفيزي الأمريكي زيج زيجلر:

حكمة موجزة

"يمكنك الحصول على أي شيء تريده في الحياة فقط طالما تساعد عددًا كافيًا من الناس في الحصول على ما يريدون".

بصفتي متحدثًا محترفًا، دائمًا ما أذكّر نفسي بأن هدفي الأساسي هو خدمة جمهوري. وبالطبع أود القيام بعمل عظيم وأن أكون موضع تقدير لما أقوم به. أكون كاذبًا إن قلت غير ذلك، ولكن لا ينبغي أن يكون تركيزي الرئيسي هو:

"ماذا يظن الناس بي؟"

وإنما:

"ماذا يمكنني أن أفعل للمساعدة في تلبية احتياجات جمهوري؟"

وهذا تلقائيًا يعني أنني أصبح خارجي التركيز أكثر وداخلي التركيز أقل. إن نجاحي يتأتى في النهاية من مساعدة جمهوري. وكحصيلة ثانوية لتلبية احتياجاتهم، فإن هناك فرصة كبيرة أن تتحقق أهدافي أيضًا.

عندما يكون التركيز الأساسي لمنظمة ما هو كيف نلبي ونفوق احتياجات عملائنا في النهاية، فإن فرصتها في النجاح تكون كبيرة. فإذا ما تساءل

القادة، "كيف يمكننا تقديم أفضل خدمة لطاقم موظفينا لمساعدتهم في القيام بأفضل عمل ممكن؟"، فإنهم يضعون الخدمة في قلب ثقافتهم.

والآن كيف "تخدم" الآخرين سوف يعتمد تحديدًا على الشخص والسياق. فأنا لا أقول بعد طهوك الطعام لشخص تحبه، أن تتبع ذلك بسؤاله "هل وافق كل شيء توقعاتك؟ وما الذي يمكننا فعله لتحسين خبرتك في المرة القادمة؟ " يتبعه ذلك تقديم استبيان والذي عند إكماله سوف يدخل في سحب على جائزة للفوز بعطلة نهاية أسبوع مجانية في مدينة ويتبي. وليس مطلوبًا منك كذلك أن تلبي كل احتياجات أبنائك على الرغم من أن الأمر قد يكون كذلك في الثمانية عشر شهرًا الأولى من أعمارهم على الأقل (لاحظ أنني قلت شهرًا، وليس سنة).

ولكنك تفهم ما أرمي إليه. إن القيام على شئون الآخرين هو توجه فكري ينبثق عنه سلوكنا.

إذًا كيف تبدو "الخدمة" من الناحية العملية؟ حسنًا، إن الطرق العملية التي يمكننا من خلالها خدمة الآخرين سوف تنكشف خلال استمرارنا في النظر إلى كيفية جعل الآخرين يشعرون بالتميز S.P.E.C.I.A.L.

٢. أضف طابعًا شخصيًا

هيا، اعترف بذلك، أيهما تفضل: قسيمة هدية أم هدية اشتراها لك شخص وهو يفكر فيك؟ بطاقة أعياد مكتوب عليها اسمك أم أخرى مكتوب عليها "لمن يهمه الأمر".

أفهمت ما أقصد؟

اجعل الآخرين يشعروا بالتميز والأهمية عن طريق إضفاء طابع شخصي على تفاعلاتك معهم.

استخدم أيضًا أسماء الزبائن في العمل أثناء التحدث معهم. أنا أشعر بالتميز عندما أعمل في فندق محدد أذهب إليه بانتظام. فهم يحتفظون بمكان خاص يحمل اسمي في موقف السيارات. إنني أشعر أني مهم بالفعل حتى قبل دخولي الفندق.

صديقي مارك ميتشل يدير ثلاثة توكيلات سيارات في شمال غرب إنجلترا. يبدو أن لديه هوسًا بفعل كل ما يستطع عمله هو وطاقم العمل الذي يزيد عن المائة شخص لجعل زبائنه يشعرون بأنهم متميزون. حيث تتضمن الرسائل إلى الزبائن كثيرًا ملاحظة شخصية من مارك في نهايتها. فإذا ما صادف مقالًا يظن أنه قد يكون محل اهتمامك، فإنه يرسل إليك نسخة منه. يبدو الأمر وكأنه جزء من حمضه النووي ولكنه أيضًا مفيد للعمل، احتكامًا إلى ولاء زبائنه.

عندما نرسل بطاقات العيد في عملي الخاص إلى عملائنا نقوم بإضافة لمسات شخصية على كل منها، ليس فقط من خلال كتابة رسالة شخصية بالداخل، وإنما بإضفاء طابع شخصي على غلاف البطاقة ليتضمن أسماءهم أيضًا.

ليس هناك ما يضمن لك أن يستمر الناس في العمل معك إذا جعلتهم يشعرون بالتميز عن طريق جعل تفاعلاتك معهم شخصية أكثر، ولكنك حتمًا تزيد من فرصك.

بدلًا من إظهار كرمك لمن تحبهم بواسطة شيك أو قسيمة، قد يكون لهدية ذات طابع شخصي أكثر والتي تطلبت منك بعض التفكير تأثير أقوى.

هل تتفق معي؟

لذا، فإن عبارة "التفكير هو المهم" صحيحة جدًا. فإن إظهار أنك فكرت بشخص ما، ولو قليلًا، يمكن أن يكون له تأثير عظيم.

حكمة موجزة

إن معاملة أحدهم بطريقة تبدو فريدة بالنسبة له تعتبر أسلوبًا قويًا لجعل هذا الشخص يشعر بأهميته.

فيما يتعلق بحياتي الخاصة، ما الذي تقدّره زوجتي: خاتم من الماس أم علبة من الحلوى؟ إنها الحلوى في كل مرة. يظهر العديد من الرجال حبهم لزوجاتهم بشراء المجوهرات ولكن زوجتي تعلم أنني عندما أشتري لها الحلوى، فإنني قد أضفيت طابعًا شخصيًا على هديتي وفكرت بها قليلًا.

(حسنًا، لقد عرضت الفقرة السابقة على زوجتي فأخبرتني أن السيناريو المثالي لها سيكون عبارة عن ماسة بداخل الحلوى، ولكنك تفهم ما أعنيه).

اجعل الأمر شخصيًا، عامل الناس كأشخاص فريدين لديهم أشياؤهم الخاصة التي يحبونها أو يكرهونها، وليس باعتبارهم فردًا من الجمهور فحسب. وتذكر النقطة التي أشرنا إليها مسبقًا في فصل "لا تعامل الناس كما تحب أنت أن يعاملوك".

تحدٍ صغير

ما الشيء الذي تستطيع عمله لشخص ما هذا الأسبوع والذي يوضح أنك بالفعل فكرت به شخصيًا؟

٣- شجّع

أحيا على هذا الكوكب منذ زمن بعيد. وقد التقيت بمئات الآلاف من البشر في أسفاري إما بمقابلتهم شخصيًا وإما بمخاطبتهم أمام جمهور. لقد

سافرت إلى أربعين بلدًا حتى الآن وتحدثت في ست وثلاثين منها ولم يقل أحد أبدًا ما يلي:

"أتعلم ما هي مشكلتي؟ لقد تلقيت تشجيعًا أكثر من اللازم".

والآن فإنه باعتراف الجميع، إن منحتني تشجيعًا زائدًا في كثير من الأحيان فسيبدأ في فقدان تأثيره. ولكنّا جميعًا نحتاج إلى التشجيع أحيانًا.

لقد وصفت صديقتي ليندا ستيسي نفسها مؤخرًا بأنها رئيسة المشجعين لي. إننا بالكاد نرى بعضنا البعض ونادرًا ما نتحدث سويًا؛ ولكنها لا زالت ترتقي إلى لقبها برسائلها التشجيعية على فيسبوك أو عبر الرسائل النصية.

إن كلمة "يشجّع" تعني حرفيًا "أن تهب الشجاعة" والتي يمكن أن تعني الشجاعة لتبدأ شيئًا ما، أو الشجاعة في ألا تستسلم، أو شجاعة أن تتطلع إلى هدف أعلى. ويمكن أن تعني أيضًا أن تشجيعك يمنح الناس الثقة لكي يوقفوا شيئًا من الواضح أنه ليس ناجحًا. ولكن بدلًا من الشعور بالفشل، فإن كلماتك تعني أنهم قد تعلموا من التجربة وأنهم معدّون بشكل أفضل لمواجهة التحدي التالي.

حكمة موجزة

في عالم من الإخفاقات
وخيبات الأمل وأناس يمكنهم
أن يتسرعوا في نقدك وتثبيطك،
فإننا جميعًا نحتاج إلى التشجيع
في بعض الأوقات.

يمكنك أن تكتب تشجيعك في بطاقة أو رسالة نصية أو بريد إلكتروني أو خطاب. كما يمكنك أن تصرح به بكل بساطة. ليس من الضروري أن يكون طويلًا حتى.

ولكن الكلمات مفعمة بالقوة.

ولديها القدرة على البناء أو الهدم.

لقد كان هناك عدد لا يحصى من الناس قاموا بتشجيعي خلال حياتي. فأنا أتذكر كيف كان لتعليقات صديقيَّ توم بالمر وبول ساندهام تأثير عميق علي في مناسبة معينة. فعندما رأيا رفض أحد كبار الناشرين في المملكة المتحدة لاقتراح كتابي SUMO، كانت نصيحتهم لي بكل بساطة: "لا تستسلم، استمر في المحاولة، على الأقل لمدة الاثني عشر شهرًا المقبلة". كانت كلماتهم هي بالضبط ما كنت أحتاج إلى سماعه وخاصة بعد عوائق عديدة. وخلال ستة أسابيع كنت قد وقعت عقدًا مع ناشر.

ربما لا يكون هناك أي مردود ملموس فوري عليك عند تشجيعك للآخرين. وليس من الضروري أن يكون.

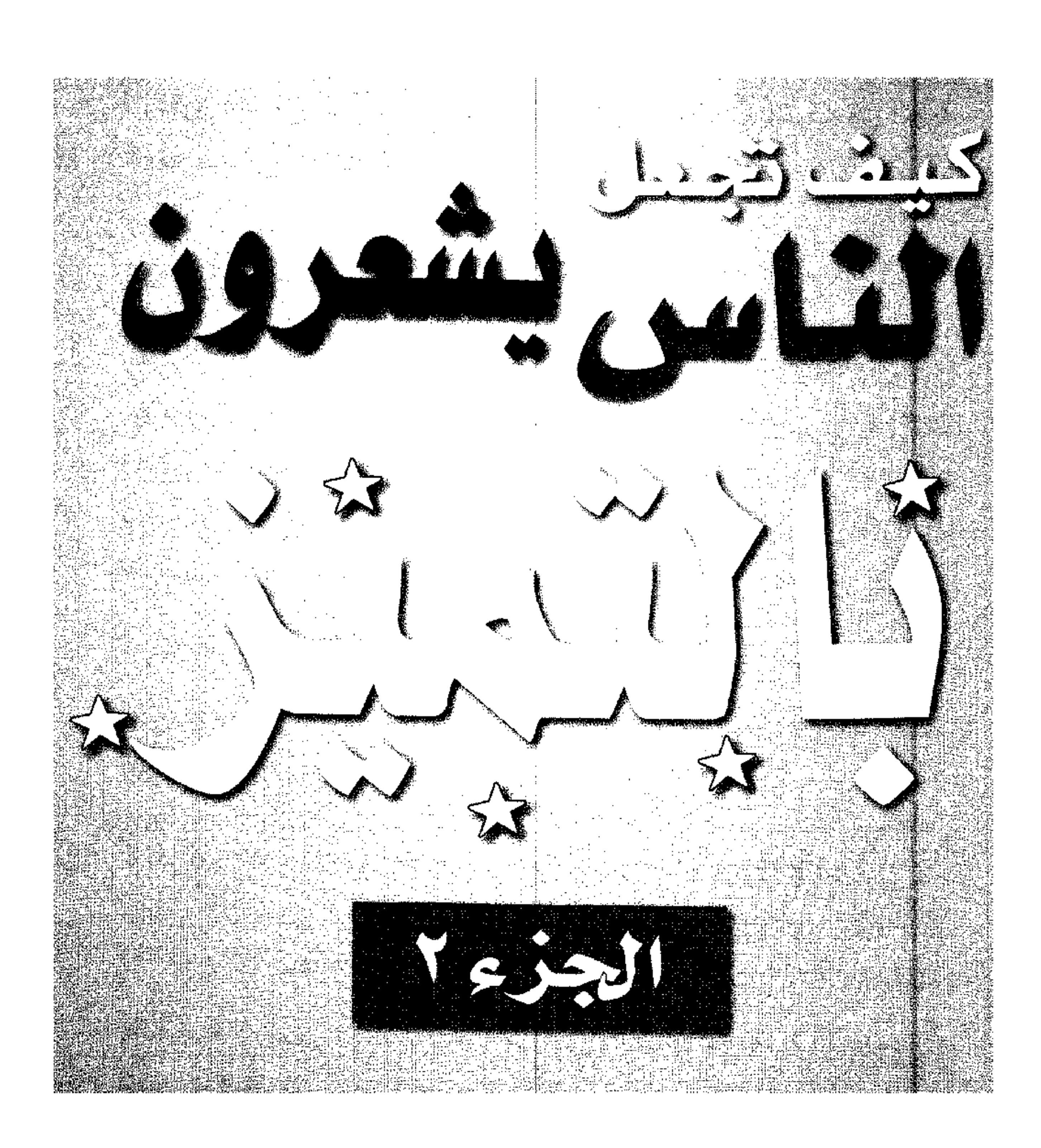
ولكن، ألن يكون الأمر رائعًا بالنسبة لك عندما تلقي نظرة إلى الوراء على إرثك وتدرك أنه نتيجة لكلماتك فقد اكتسب البعض الشجاعة ليثابروا أو يتطلعوا لهدف أعلى؟ وحقيقة أنك قد استغرقت وقتًا لتشجيعهم جعلتهم يشعرون بالرضا تجاه أنفسهم بما يكفي ليتخذوا الخطوة القادمة.

حسنًا، احزر ماذا؟

أنت تستطيع.

تحد صغير

من بعالمك يحتاج إلى بعض التشجيع؟ ماذا يمكنك أن تفعل حتى تضمن أن يحدث هذا؟


كيف تجعل
الناس يشعرون
بالتميز
الجزء ٢

حتى الآن، طرحنا ثلاث طرق لجعل الناس يشعرون بالتميز S.P.E.C.I.A.L - اخدم، وأضف طابعًا شخصيًا، وشجِّع. الآن دعونا ننظر في أربع طرق أخرى. لنتذكر، بالقيام بذلك نهدف إلى تحسين فرصنا في أن نكون قادرين على التأثير على الآخرين وجذبهم وتحفيزهم وفي الوقت نفسه نحد من احتمالية الصراع. وإليك الطريقة الرابعة.

٤- الكياسة

يتحدث الناس كثيرًا عن كلمة "الاحترام" هذه الأيام، حتى إن هناك حزبًا سياسيًا في المملكة المتحدة بهذا الاسم. كما أنها المصطلح الذي أصبح منتشرًا على نطاق واسع في الساحة الرياضية، خاصة في كرة القدم. ومع ذلك، على الرغم من زيادة استخدامها، فلست متأكدًا حتى إذا كان الناس يعرفون بالضبط كيفية إظهار الاحترام للآخرين.

حسنًا، ها هي البداية. فلتظهر بعض الكياسة.

الكياسة قد تبدو كلمة من الطراز القديم في المجتمع الحديث اليوم، لكنها تقع في صميم إظهار الاحترام للآخرين.

لا تستهن قط بمدى إيجابية أثر استخدام عبارة "من فضلك" و"شكرًا" على الآخرين. أو اسمح لي أن أوضحه بطريقة أخرى. حاول أن تكون وقحًا وفظًا مع الناس وانظر إلى أي مدى سيكونون مفيدين ومتعاونين.

والكياسة لا ينبغي أن تستخدم لمامًا كما لو أنها سلعة نادرة ومحدودة أو تظهرها فقط لمن تعتقد أنهم مهمّون. لا ينبغي أن تقتصر فقط على أولئك الذين -بشكل ما- اكتسبوا الحق في أن يعاملوا باحترام.

حكمة موجزة

احترام الآخرين لا بد أن يكون نقطة بداية العلاقة، لا وجهة محتملة.

إظهار الكياسة للآخرين هو السلوك الذي نأمل أن يدّرس في المدارس، وينبغي أن يحتذى به من قبل الآباء وداخل مكان العمل. إنه شيء أهدف إلى القيام به باستمرار مع الناس الذين أترأسهم في فريق "اصمت وامض قدمًا". أترى، التحدث إلى الناس بوضاعة والتعامل معهم بفظاظة هو طريقة أخرى لقول "إنك غير مهم، أنت لست ندًا لي". الجميع يستحق بعض الكياسة والاحترام، بغض النظر عن عقائدهم، وألوانهم، وجنسهم، أو تاريخهم.

والكياسة ليست مجرد عبارات "من فضلك" و"شكرًا" بسيطة تقولها. إنها عن التفكير في احتياجات الآخرين كما تفكر في احتياجاتك. إنها الرد على رسائل البريد الإلكتروني عندما قلت إنك ستفعل. إنها ردّ مكالمة هاتفية لشخص ما مثلما وعدته. إنها عن القيام بكل ما تستطيع لتصل في ميعادك لعقد اجتماع أو حدث ما بدلًا من الوصول متى يناسبك ذلك. إنها أيضًا ألا تختار قراءة رسالة نصية خلال محادثة إلا إذا كنت قد اعتذرت وقلت إنك مضطر للقيام بذلك.

أشياء بسيطة؟

بالطبع.

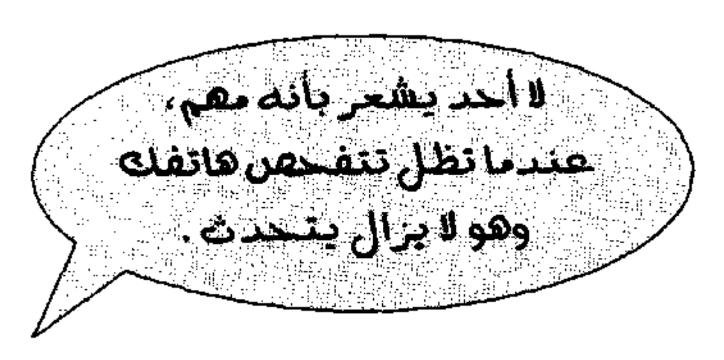
نصيحة واضحة؟

ربما.

وحتى الآن مع وجودي في مجال الأعمال لأكثر من ٢٠ عامًا ما زلت أتجرع الافتقار إلى الكياسة من الناس تقريبًا بشكل يومي، يؤجج ذلك بشكل رئيسي مزيج من الجهل والانشغال.

ولكن هذا ليس عذرًا.

حكمة موجزة



إلى الآن عندما نظهر الكياسة، حتى بطرق بسيطة فقط، كل ذلك يضيف مزيجًا غير ملموس من السلوكيات الإيجابية التي تنمي الإعجاب بنا. وعندما نكون محبوبين من قبل الآخرين، فهذا يعني أننا في وضع أفضل بكثير لنكون قادرين على التأثير عليهم. يبدو الناس أكثر عرضة للانفتاح على أفكارنا عندما يكونون منفتحين تجاهنا كأفراد.

لا توجد ضمانات بالطبع، ولكنك تزيد فرصك في الاندماج بشكل أكثر فعالية مع الآخرين. الآن، أنا أقدّر شخصًا مثل ستيف جوبز الذي حقق نجاحًا باهرًا دون أن يبدي دائمًا هذه الصفة على وجه الخصوص؛ في الواقع كان لديه سمعة كونه وقحًا وفظًا مع كثير من الناس. وأنا أدرك أنه سوف يكون هناك آخرون مثله. ولكن عمومًا آمل أن مثل هذا السلوك ينبغي أن ينظر إليه على أنه استثناء وليس القاعدة.

اتفقنا؟

تحد صغير

- كيف يمكن أن يعتبر سلوكك فظًا مع الآخرين؟
- كيف يمكن للأصدقاء المقربين والزملاء أن يقولوا بأنك دمث الخلق؟

٥- الاهتمام

وإليك طريقة أخرى واضحة ولكن غالبًا ما يتم إغفالها لتطوير علاقات أفضل مع الناس الذين تعيش و تعمل معهم.

كن مهتمًا بالناس.

أوقف هوسك بعالمك واحتياجاتك الخاصة طوال الوقت. أظهر اهتمامًا لما يجري في عالم الآخرين.

ربما مجرد سؤال بسيط مثل "ألديك خطط لعطلة نهاية الأسبوع؟"، أو إذا كان شخصًا تلقاه للمرة الأولى: "من أين اكتسبت تلك اللهجة؟".

ثق بي. إذا كنت ترغب في التأثير على الآخرين، فلتبدأ من خلال إظهار اهتمام حقيقي بهم. ولكن تذكر، إذا كان اهتمامك بالناس متكلفًا، فسوف يلاحظون.

مؤخرًا سألني مساعد مبيعات إذا كان لي أي خطط لبقية اليوم. كان اهتمامه مفاجأة سارة لي وقلت له كنت سأخرج في وقت لاحق من ذلك اليوم مع عائلتي لرؤية الممثل الكوميدي مايكل ماكنتاير.

تُرى ماذا كان ردّه؟

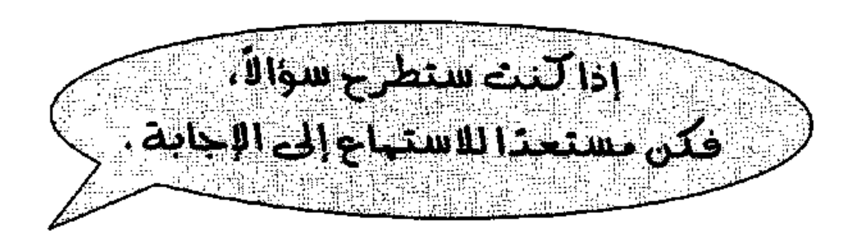
نظر لتلك الأشياء التي اشتريتها توًا وتساءل: "هل ترغب في كيس لهذه الأشياء؟".

ماذا كانت أفكاري الفورية؟

"يا صاح، تمنيت لو لم تظهر أبدًا أي اهتمام بي في المقام الأول. لقد دمرت تمامًا تأثير سؤالك بتجاهلك لإجابتي. وبدلًا من أن تجعلني أشعر بالأهمية فقد نجحت الآن في مضايقتي. لقد تمكنت من القيام بذلك في وقت قياسي تقريبًا. تهانينا".

حسنًا، ربما كنت أواجه يومًا سيئًا، ولكنك استوعبت وجهة نظري، أليس كذلك؟

حكمة موجزة



إذا كنت ترغب في التواصل مع الناس، فتذكر أن تظهر بعض الاهتمام بعالمهم، وبشكل مثالي لا تستمع فقط، ولكن أيضًا حاول أن تتذكر بعض النقاط البارزة مما قالوه. حتى لو مجرد نقطة أو اثنتين كعناوين رئيسية.

لماذا ذلك مهمًا؟

حسنًا يا لها من طريقة رائعة لخلق انطباع عند شخص ما في لقائكم التالي عندما تسأله سؤالاً يخص شئ قد تحدثتم عنه سابقًا. وقليل جدًا من الناس من يفعلون هذا بحيث لا بد أن تتميز بفعلك ذلك.

أليس هذا يستحق المحاولة على الأقل مع شخص واحد تلقاه هذا الأسبوع؟

٦- التقدير

يقول الكاتب فيليب يانسي أن عكس الحب ليس الكراهية؛ إنها اللامبالاة.

أجد أن ذلك يمثل تحديًا كبيرًا. ربما في بعض الأحيان، حتى دون إدراك ذلك، يمكننا أن نبدأ في اعتبار زملائنا أو العملاء أو من نحبهم أمرًا مسلمًا به. الرضا عن النفس يمكن أن ينتصر علينا، وإذا لم نكن حذرين، يمكن أن يتحول توجهنا الفكري تجاه الآخرين ببطء إلى اللامبالاة.

العلاج؟

هناك الكثير. بعضه أوضحناه سابقًا، ولا سيما في فصل "بدون استثمار لا يوجد عائد".

وإليك أمرًا إضافيًا.

ابدأ في إظهار تقديرك للناس من حولك. اجعل تقدير الآخرين جزءًا من القيم الأساسية الخاصة بك وليس إضافة على قائمة المهام إذا كان لديك وقت.

فكر في ذلك. دوّن ملاحظة. أرسل رسالة نصية (عندما لا تكون في منتصف محادثة مع شخص آخر). قم بإجراء مكالمة هاتفية. أرسل هدية. اصنع مفاجأة. ابذل جهدًا أكبر للاحتفاء بيوم ميلاده أو بذكرى سنوية تهمه. كيف يمكنك فعل ذلك؟ هذا متروك لك، فقط تأكد أن تفعل ذلك.

كما ترى، فإن التفكير في كيف يمكنك إظهار التقدير للآخرين في حد ذاته يساعدك سلفًا في كبح اللامبالاة.

أنا أبعث بطاقة شكر لكل عميل لدي بعد انتهاء عملي معه. أنا لا أريد أبدًا أن أعتبر عمله معي أمرًا مسلمًا به. أنا ممتن لهذه الفرصة التي أعطيت لي. إنها ليست عملية مكلفة وتستغرق دقائق بدلًا من ساعات للقيام بها. لكنها أصبحت الآن عادة، وإظهار التقدير للآخرين ليس عادة سيئة عندما ننميها. وهي ليست مجرد شيء يمارس في العمل. والأمر على القدر نفسه من الأهمية لإظهار التقدير في حياتك الشخصية.

ابني "مات" يتدرب ليصبح طبيبًا. قبل أربع سنوات لم يكن متأكدًا مما يريد القيام به. ثم غادر معلم الأحياء وحلت محله السيدة "شو" كبديل له. جذبت مات تمامًا إلى المادة. جذبته لدرجة أن ذلك كان نقطة تحول لديه وقرر أن يكون طبيبًا.

كتبت إلى السيدة شو لأشكرها على تأثيرها على مات. قلت لها إنها أحدثت فارقًا. في ردها كتبت "شكرًا أن جعلتني أعرف. لقد أسعدتني كثيرًا".

أتمنى أن إظهاري للسيدة شو بعض التقدير يساعدها على الاستمرار في تحفيزها في عملها، ويذكرها بالتأثير الإيجابي لها هي والمدرسين الآخرين على حياة الشباب الصغار.

تحد صغير

مهمتك لهذا اليوم، إذا اخترت قبولها، أن تظهر التقدير لشخص ما بطريقة مبتكرة تختارها. لا تتردد في مشاركتي ما فعلت والأثر الذي تركته. يمكنك ذلك من خلال إرسال بريد إلكتروني لي على عنوان Paul.McGee@theSUMOguy.com – أعدك أن أرى كل بريد إلكتروني بنفسي، وربما أذكر ما شاركتني به في الطبعة القادمة من الكتاب.

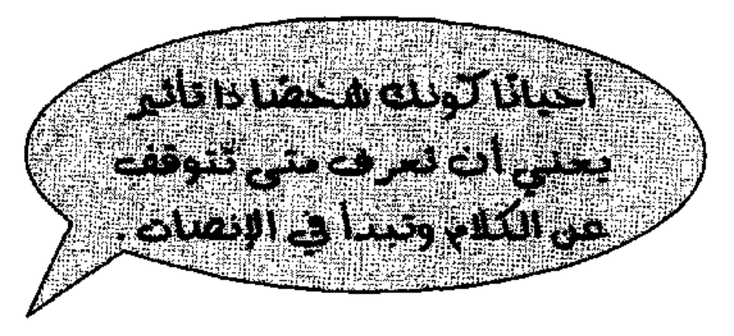
٧. الإنصات

هل سبق لك أن تحدثت إلى شخص وأصبح من الواضح أنه لم يعد يستمع؟ بمَ شعرت؟

الآن، قارن ذلك بوقت شعرت فيه حقًا بإنصات شخص ما لك.

شعور جيد أليس كذلك؟

ربما الإنصات موضوع أكبر مما يدرك معظمنا. أنا ببساطة أريد وضعه مرة أخرى في نطاق إدراكك. إليك الحقيقة:



أترى، أعتقد أنه من الممكن أن يأسرنا متحدث رائع، لكننا في كثير من الأحيان يفيدنا مستمع جيد.

ولكن تذكر هذا. الإنصات صعب. إذا كنت تعتقد أنه سهل، فمن الواضح أنك لست جيدًا في ذلك.

هناك العديد من التحديات لتقوم بذلك بصورة جيدة. أفكار جديدة تنبثق في رأسك فجأة، يثيرها أحيانًا ما قد سمعته للتو. إنه من السهل أن يتم تشتيتك.

لا بد أن تكون على علم بأن الأحكام المسّبّقة تزود تفكيرك بالمعلومات، لذلك فمن الصعب عدم إصدار أحكام على ما تسمع وتكون سريعًا في تقديم

المشورة أو الرأي. هذا شيء طيب في محادثة عامة. إنه يمكن توقعه. ولكن يمكن أيضًا أن يعوقك ويصبح حاجزًا عندما يكون جلّ ما يريده الطرف الآخر هو الإنصات إليه.

والناس نادرًا ما تخبرك القصة كاملة. إنهم يغفلون بعض الأشياء. يتركون ثغرات. فإذا لم تنصت جيدًا ولم تطرح الأسئلة، فأنت لا تحصل على الصورة كاملة. وهذا يمكن أن يؤدي إلى مشاكل.

كي نصغي جيدًا، يجب أن يكون توجهنا ونقطة الانطلاق هو "أخبرني المزيد" بدلًا من "إليك ما أعتقده". تذكّر، في بعض الأحيان الأمر ليس متعلقًا "بنا"، إنما متعلق "بهم". إذا كنت تريد أن ينفتح لك الناس، وأن يخبروك بالمزيد، لتصل إلى لب المسألة، فأنت تحتاج إلى الإنصات.

نمّ "موهبة الفراغ". نعم ، هذا صحيح، "الفراغ"، وليس "الثرثرة". أعط للناس المساحة. لا تشعر بحاجة لملء كل صمت. لا بأس بوجود فراغ في المحادثة. إنه يعطي الشخص الآخر الوقت لتوضيح وبلورة أفكاره.

إذا كنت غاضبًا، فأنصت. إذا كنت منزعجًا، فأنصت.

إذا كنت متحمسًا، فأنصت. إذا كنت مستاءً، فأنصت.

في بعض الأحيان لا أريد أو لا أرغب دائمًا في حل. في بعض الأحيان، أنا لا أسعى إلى رأي.

أنا فقط في حاجة إلى من يسمعني. من يفهمني. من ينصت لي.

حكمة موجزة

بعض الناس في حاجة
إلى أن يخبروك قصتهم قبل أن يكونوا
على استعداد لسماع الحل منك

ربما بعد ذلك، وعندها فقط أشعر أنني على استعداد لاستكشاف طريق إلى الأمام، والاستماع إلى وجهة نظرك. كما ترى، عندما لا أشعر أنه تم الإنصات إليّ، أصبح أقل عرضة لتقبل أفكارك وآرائك. كلماتك أجهزت عليّ.

تذكر، إنني في حاجة لأشعر بأهميتي. أنا في حاجة لأشعر بأنني فهمت. ولعل الطريقة الأكثر فعالية للمساعدة على تحقيق كليهما هي الإنصات إليّ.

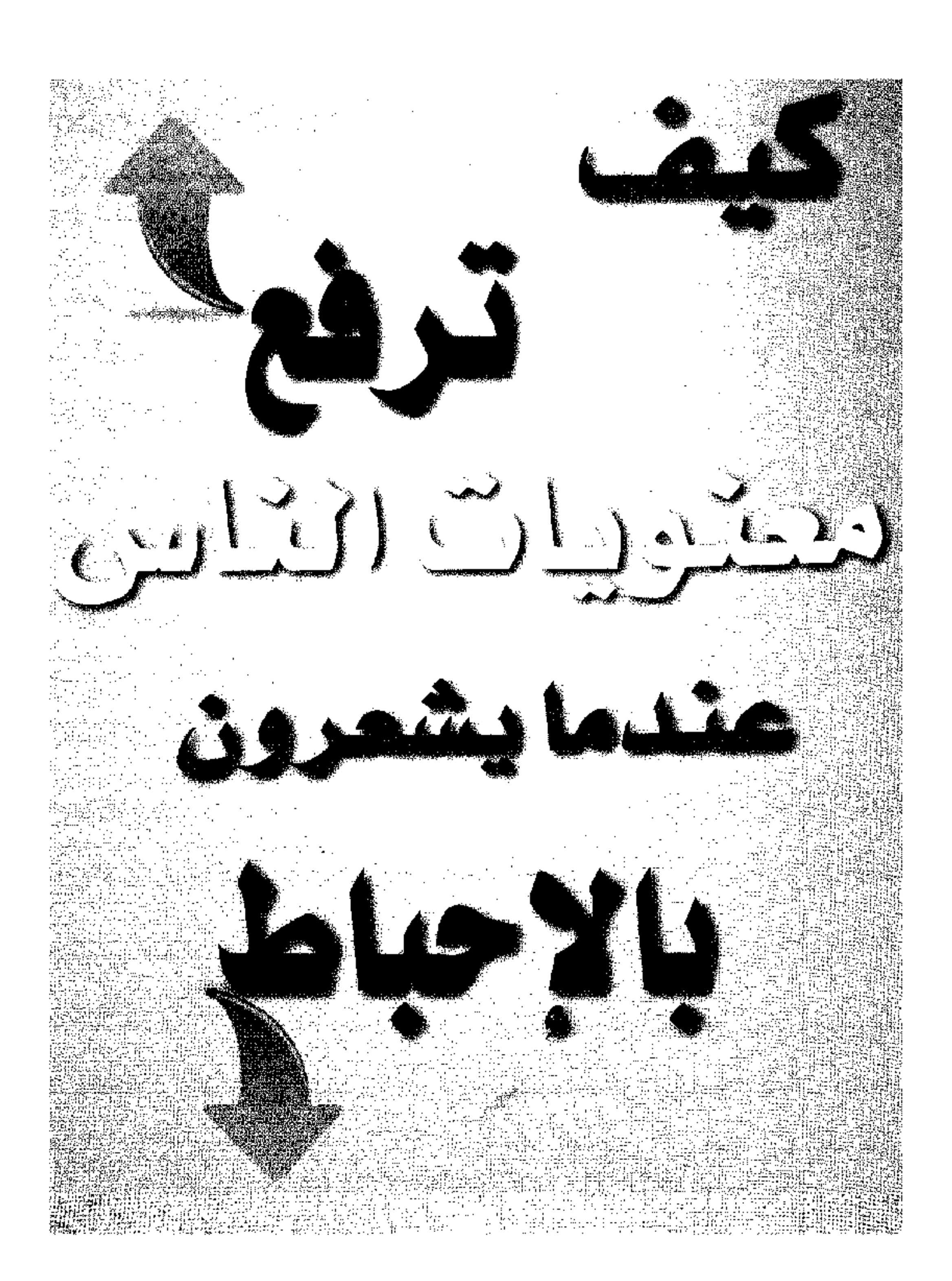
إذن هل ستفعل ذلك؟

أم ستنتظر فقط حتى يحين دورك للحديث؟

تحد صغير

من تعرفه يحتاج إلى إنصات جيد اليوم؟

إذن، هذا هو النهج الأخير لكيفية جعل الناس يشعرون بالتميز S.P.E.C.I.A.L. وعلى مدار الفصلين الأخيرين استكشفنا سبع طرق للقيام بذلك. وقبل أن نذهب إلى الفصل التالي، دعونا فقط نذكر أنفسنا بالنقاط السبعة مرة أخرى. عندما نفعل ذلك؛ أي واحدة على وجه الخصوص مميزة بالنسبة لكم؟ اخدم، أضف طابعًا شخصيًا، شجّع، الكياسة، الاهتمام، التقدير، الإنصات.


كيف
ترفع
معنويات الناس
عندما يشعرون
بالإحباط

على الرغم أنه من غير المحتمل أنني قد التقيتك من قبل، لكنني واثق إلى حد ما أنني أعرف شيئًا عن ماضيك.

تخميني هو أنه عندما كنت طفلًا صغيرًا تتعلم اتخاذ خطواتك الأولى، وكنت تتعثر في بعض الأحيان، لم يكن الناس من حولك يصرخون قائلين:

"فاشل؛ لن تتعلم المشي أبدًا".

هل أنا على حق؟ (وإذا لم أكن، فأعتقد أنني قد كشفت للتو عن السبب الرئيسي لضعف ثقتك بنفسك، ولتدني تقديرك لذاتك، وتجنبك القيام بالمخاطر في حياتك).

للأسف كثير من الناس، كل ما تلقونه من تشجيع عندما كانوا صغارًا يميل إلى الاختفاء عندما يكبرون. ولكن إذا كنا نريد تمكين الناس من أن يصلوا للأفضل، وأن يتعافوا من النكسات، ويحققوا إمكاناتهم، إذًا فعلينا أن نبحث عن السبل العملية لمساعدتهم، وخاصة إذا كان لديهم بعض من الإخفاقات في الآونة الأخيرة.

لذلك سنكتشف ما يمكنك القيام به للتأثير بشكل إيجابي وتشجيع الناس، خاصة عندما يشعرون بالحزن، أو خيبة الأمل، أو انخفاض الروح المعنوية.

قال جيسي جاكسون: "لا تنظر أبدًا بتدن نحو أي شخص، إلا إذا كنت تساعده على النهوض".

كلمات حكيمة. ولكن كيف يمكنك فعل ذلك؟

اعتمادًا على الموقف المحدد سوف تجد بعض العون مما يلي:

١ . من المقبول أن تشعر بأنك لست على ما يرام

ساعد الناس ليدركوا أن بعض الاستجابات العاطفية لخيبات الأمل أو الانتكاسات شيء طبيعي. لا بأس أن تشعر بالغضب أو بالسوء أو بالحزن.

ليس من الخطأ أن تشعر بهذه الطريقة. في الواقع، إنه دليل على الاهتمام.

وهذا شيء جيد.

ولكن هناك خطر. يمكن للناس أن يظلوا "يتمرغون" في مثل هذه العواطف لفترة طويلة جدًا. والتي يمكن أن تؤدي بهم إلى إصدار أحكام غير عقلانية حول أنفسهم والآخرين عندما يحبطون عاطفيًا.

وهذا أمر خطير.

لذلك ساعد الناس على فهم أن الطريقة التي يشعرون بها عاطفيًا أمر طبيعي، ولكنها أيضًا مؤقتة. كشروق الشمس في انجلترا، ستتعرض له من وقت لآخر، لكنه لن يصبح سمة دائمة من سمات الطقس. ثم ساعدهم على التركيز على النقاط التالية والتي نحن على وشك أن نستكشفها من أجل مساعدتهم على المضي قدمًا.

٢. إعادة صياغة الفشل

دعنا نكن واضحين حول ما يعنيه أن تفشل. أولًا، الفشل ليس النهاية. ولا يجعل الفشل الشخص فاشلًا.

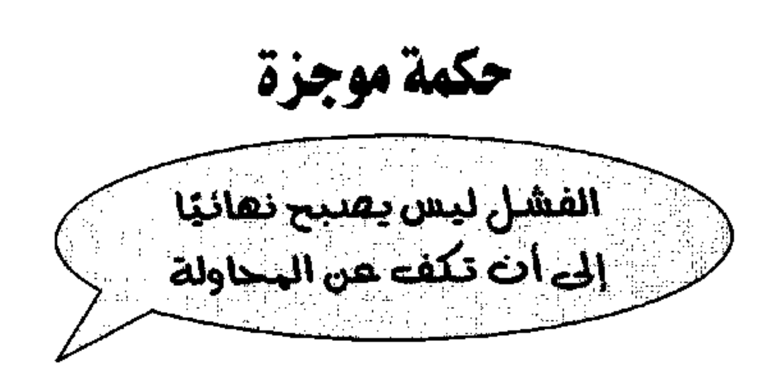
مثل كون السقوط جزءًا من عملية تعلم المشي، فالفشل هو جزء من رحلة التعلم والنمو والنجاح. عندما يفشل الناس فهم في الواقع يتلقون تقييمًا . ربما هم في حاجة إلى ضبط نهجهم، أو أن يجربوا استراتيجية مختلفة أو الممارسة أكثر من ذلك. إنه ليس إهانة دائمة لشخصيتهم.

للأسف، أصبح هناك عبء عاطفي متصلًا بكلمة "الإخفاق" ، حتى صرنا بحاجة إلى تذكير الناس بأن أي شخص عاش حياة ذات معنى لابد أنه أخفق في مرحلة ما.

لذلك عندما يتعرض الناس لإخفاق، قر بخيبة أملهم ثم ساعدهم ليروها كتقييم مفيد من أجل المرة القادمة. هذا جزء من رحلة تعلمهم. إنه ليس نهايتها.

لمساعدة الناس على القيام بذلك استخدم السؤالين اللذين أوضحناهما آنفًا: "ماذا يمكن أن تتعلم من ذلك؟" و"ماذا ستفعل بشكل مختلف في المرة القادمة؟" بذلك ستساعد الناس على التركيز على مستقبلهم، وليس فشلهم.

حكمة موجزة



٣. ابحث عن الإيجابيات

الإخفاقات وخيبات الأمل يمكنها تشويه منظورنا للواقع بشكل كبير. فإذا كنت ترغب في مساعدة الناس في مثل هذه الأوقات، فتذكر أن تشير إلى الايجابيات. مع ذلك كن حذرًا متى وكيف تقوم بذلك، لأنه من الممكن أحيانًا أن ينظر إليه على أنه استعلاء وربما افتقار إلى المراعاة.

لذا أنا لا أقترح إذا فقد صديق ساقيه في حادث أن تسير بهمّة إلى جناح المستشفى وأنت تصفر "انظر دومًا إلى الجانب المشرق من الحياة" أو تقول "على الأقل أنت لا تزال تملك ذراعيك". اعتمادًا على الموقف فالذوق والدبلوماسية مطلوبين.

واحدة من أكثر الطرق فعالية للتركيز على الإيجابيات هي أن تسأل الشخص الآخر لمساعدته على التعرف عليها.

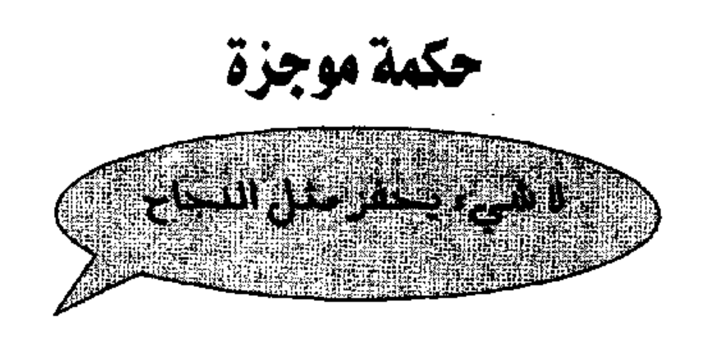
أسئلة مثل:

- "ما الذي سار بنحو جيد في العرض التقديمي؟"
- "أي جزء من الامتحان شعرت بأنك أديت فيه جيدًا؟"
- "فكر في الوقت الذي تعاملت فيه مع موقف بشكل جيد. ما الذي كان يحدث حينئذ؟"
- "ما الإيجابيات التي يمكنك أن تستخلصها من التجربة؟ كيف يمكنك الاستفادة منها؟"
- "ما بعض الأمور التي تسير بشكل جيد في حياتك في هذه اللحظة؟"

البحث عن إيجابيات، خاصةً عندما يكون شخص ما يشعر بالإحباط، لا يأتي بشكل طبيعي لكثير من الناس. إنه ليس الاستجابة الافتراضية النموذجية. بالتالي، الناس في حاجة إلى أن يتم تحديهم وتذكيرهم على حد سواء بطريقة داعمة أن الأمور لا تكون سيئةً كلية دائمًا. مع ذلك، تأكد أن تفعل ذلك دون تجاهل آلامهم أو التقليل من خيبة أملهم.

٤ . اسعَ للانتصارات السريعة

كيف يمكنك مساعدة الأشخاص المثبطين؟ ببساطة تذكر ما يلي:



كما قال توماس كارليل: "لا شيء يبني شعورًا بالثقة والتقدير الذاتي مثل الإنجاز".

لذلك بعض من النجاح، مهما كان صغيرًا، يمكن أن يساعد بإشعال الأمل. هذا حيوي لأنه يمكن أن يولد الثقة. إنه يساعد الناس على "المضي قدمًا" بشكل أكثر تحفيزًا، لأن الناس يبدءون بالاعتقاد بأنهم قادرون على تحقيق النجاح.

وسؤال أساسي لمنع الناس من التخبط لفترة طويلة جدًا هو: "حسنًا، ما الذي يجب أن يحدث الآن؟" أو "ما العمل الذي يمكن أن نتخذه الآن والذي من شأنه أن يشير إلى أننا نسير في الاتجاه الصحيح؟".

تأكد من تدوين تلك الأسئلة. إنها حقًا ستعينك على مساعدة الآخرين.

عندما أتحدث عن أهمية الانتصارات السريعة، فأنا أتحدث من واقع التجربة.

اسمح لي أن أشرح.

من المحتمل أنني اشتهرت بكتاب ألفته عام ٢٠٠٥، بعنوان SUMO (Shut Up, Move On). ومع ذلك، فكثير من الناس لا يدركون أنه تم رفضه من قبل ثلاثة عشر ناشرًا (قد تتذكر أنني أشرت إلى واحدة من ذكريات الرفض سابقًا). جاء كل رفض بمثابة ضربة شخصية لثقتي. وفي الواقع وصلتني أربعة ردود سلبية في يوم واحد. وياله من يوم!

ولكن الانتصار السريع بالنسبة لي كان أن أشعر في نهاية اليوم أنني قد اتخذت بعض الخطوات صوب نشر كتابي. هذا يعني إما تغيير الاقتراح الأولي (في مرحلة ما فكرت فعلاً في إسقاط كلمة SUMO من العنوان) أو الاتصال بناشر آخر.

تمكنت من إقناع أحد الناشرين الذين رفضوا مخطوطتي بمقابلتي شخصيًا لمناقشة فكرة كتابي بمزيد من التفصيل. ظل الناشر رافضًا للكتاب، ولكن حقيقة أنه وافق على مقابلتي أشعرتني بانتصار صغير. لقد أشعلت حماسي وقدمت بعض القوة الدافعة.

الآن، النقطة التالية مهمة حقًا.

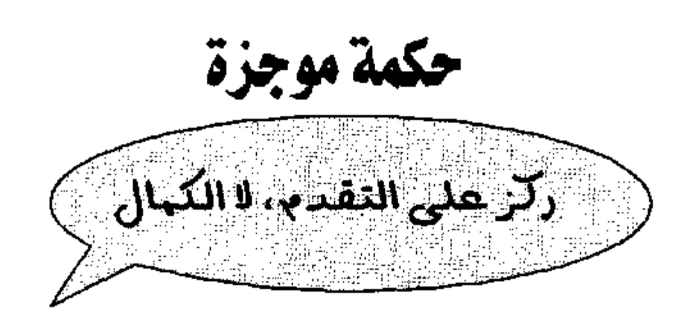
الذي اكتشفته مع مرور الوقت هو أن المشاعر الصحيحة تتبع الأفعال الصحيحة.

فمن خلال السعي للانتصارات السريعة، أستعيد بعض السيطرة وأحرز بعض التقدم.

في الواقع حماسي يأتي نتيجةً لفعلي، ليس العكس.

لذلك في إطار مساعدة أنفسنا والآخرين على الاستمرار في المضي قدمًا، تكون الحكمة التالية جديرة بأن نتذكرها.

حكمة موجزة



البداية المهمة ليست الوصول إلى الدرجة الكاملة من ١٠. إنها ببساطة التركيز على الأفعال المطلوبة لمساعدة الناس على الاقتراب من ١٠. وهذا يعني أنه إذا كان شخص ما في الوقت الراهن عند "اثنين"، فهدفك هو مساعدته للوصول إلى ثلاثة أو أربعة.

نعم، الوصول إلى "عشرة" قد لا يزال يبدو بعيدًا لكنه أقرب الآن مما كان عليه في بداية العملية. لذلك احتفل بالتقدم. مثل هذا النهج يشجع الناس على الحفاظ على ما لا يزالون في حاجة إلى تحقيقه وليس أن يرهبوه.

ذكّر الناس بأن النجاح هو في نهاية المطاف تراكم للانتصارات الصغيرة، وهذا هو السبب في أن تحقيق بعض الانتصارات السريعة يمكن أن يكون مهمًا للمساعدة في رفع معنويات الناس الذين يشعرون حاليًا بفقدان الحافز أو الإحباط.

تحد صغير

ما المكاسب السريعة التي يمكنك تحديدها لمساعدة فريقك أو شخص قريب منك أن يتعافى من انتكاسة؟

٥. تغيير المكان

أحيانًا تغيير البيئة أو المكان يمكن أن يساعد في تحفيز منظور جديد. اجتماع في مطعم أو مقهى بدلًا من المكتب قد يساعد. أحيانًا قد يكون الذهاب إلى الريف بدلًا من المدينة، وربما حتى في المناسبات لبضعة أيام في الخارج.

تغيير الحيز المادي الذي يعمل فيه الناس لديه القدرة على خلق نظرة مختلفة، وتوليد أفكار جديدة وتحفيز طريقة جديدة في التفكير عن طريق العصف بروتين حياتنا العادية وتعريضنا لبيئة مختلفة.

ويمكن للتغيير في بعض الأحيان أن يكون جيدًا تمامًا مثل الراحة، ويساعد على توفير المساحة اللازمة للناس للتجديد والانتعاش واستعادة النشاط.

تحدٍ صغير

لقد أوضحنا خمس طرق لرفع معنويات الناس عندما يشعرون بالإحباط:

١. من المقبول أن تشعر بأنك لست على ما يرام
٢. إعادة صياغة الفشل
٣. ابحث عن الإيجابيات
٤. اسع للانتصارات السريعة
٥. تغيير المكان

اختر استراتيجية واحدة يمكنك استخدامها لمساعدة شخص ما عندما يتعرض لإخفاق أو خيبة الأمل


كيف
تتحدث
بحيث
ينصت
الناس

كلنا نستطيع أن نتحدث. المشكلة هي أن تجعل الآخرين ينصتون. إذا كنا نريد أن نؤثر بنجاح فيمن حولنا، نجذبهم ونحفزهم، فمن المهم أن نفهم ما يجدي نفعًا عندما نتواصل معهم.

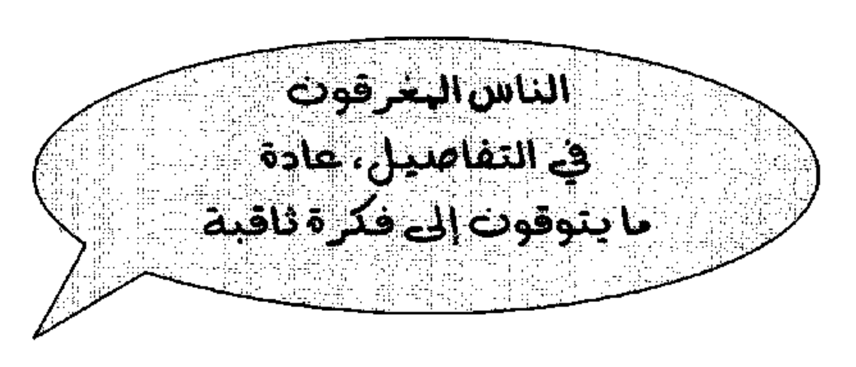
دعنا نبدأ من خلال النظر في ثلاثة أخطاء شائعة في التواصل، والتي في الواقع تغلق الناس عن استقبال رسالتك أكثر مما تجعلهم منفتحين. خلال ذلك، فكّر في أي الأخطاء ربما كنت مذنبًا بارتكابها أو رأيت الآخرين يفعلونها.

١. إغراق الناس في التفاصيل

تقريبًا في كل مكان أذهب إليه أصادف أناسًا يعتقدون أن أفضل طريقة لإقناع الناس بحجة معينة هي أن يقولوا لهم كل ما يعرفونه حول هذا الموضوع. إنهم يعتقدون خطأً "إذا أمطرتك بوابل كاف من الحقائق، فلا بد أن تخضع لطريقتي في التفكير".

خطأ.





الناس يبحثون عن الوضوح وسط فوضى المعلومات التي تنهمر عليهم. ولكن إذا كانوا لا يبدون مقتنعين بما يقال، فما الذي يفعله بعض الناس؟

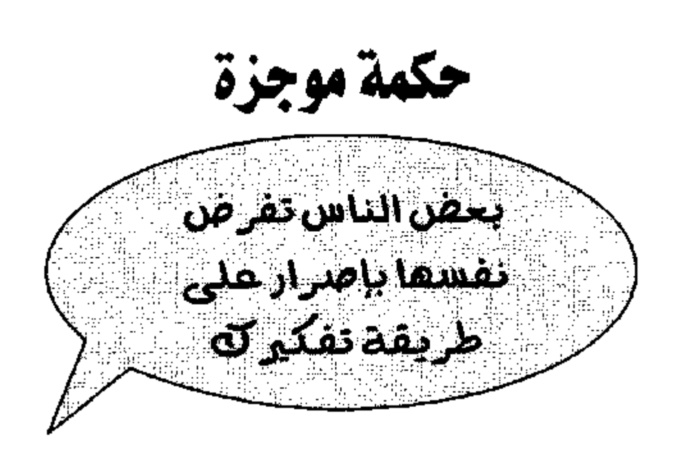
يعطونك المزيد من التفاصيل.

إنهم يصرون رغم ذلك ويتجاهلون مؤشرات فقدانهم لجمهورهم. فالناس قد يتواجدون جسديًا في محادثة أو اجتماع، ولكن عقلهم في كثير من الأحيان في مكان آخر.

أكبر دليل على أن هذا ما يحدث عادة يكون في عيونهم. لا يبدون أية تعبيرات. الأنوار مفتوحة ولكن لا أحد في المنزل. العجلات تدور لكن الهمستر ميت.

عندما يضرب الناس رءوسهم في المنضدة أو يقومون بتمثيل أنهم يشنقون أنفسهم، فذلك ربما دليل آخر أقل خفية أنهم قد اكتفوا من حديثك. مهلًا ، حتى الأشخاص ذوو متلازمة نقص الوعي الذاتي قد يلاحظون تلك الإشارات، ومع ذلك سيظل هناك دائمًا شخص يتمادى في الحديث بغض النظر عن سلوكك الغريب.

حكمة موجزة



الواقع هو أن معظم العروض التقديمية والاجتماعات ستستفيد من تقليل وقتها بنسبة ٥٠٪.

الحقيقة القاسية هي أن التصفيق الذي يتلقاه بعض المقدمين بعد نهاية حديثهم ليس علامة على التقدير، إنه تعبير عن الارتياح.

من الجدير بإدراكنا أيضًا أن معظم مستمعيك يمنحونك داخليًا حفاوة بالغة عندما تلفظ العبارة "وإيجازًا للقول".

إليك المهم، الإيجاز هو الأفضل.

إذا كان الناس يريدون المزيد من التفاصيل، فسيطلبون ذلك بشكل عام. وفي الواقع يمكنك أن تحثهم دائمًا بقولك: "هذه لمحة عامة، هل هذا يغطي ما تريد معرفته الآن، أم هل تريد مني الخوض في المزيد من التفاصيل حول مسألة معينة؟".

في التواصل من يوم لآخر وربما في سياق غير رسمي أكثر، لا يزال نفس المبدأ ساريًا. إلا إذا كان من المهم بالنسبة للطرف الآخر أن يكون على بينة بالحقائق كاملة أو أنها قصة معينة مثيرة أو مضحكة، فاكتف فقط بتقديم النقاط الأساسية إلا إذا طلب الناس المزيد. وحتى وقتها تأكد من أنك تعطي امتدادًا للنقاط الأساسية وليس إعادة سرد كاملة للأحداث.

٢. الفشل في جعل رسالتك ذات صلة بمستمعيك

من السهل جدًا إيصال محتوى ما من وجهة نظرك فقط. ما قد يبدو مهمًا بالنسبة لنا، قد يكون ذا صلة قليلة جدًا بشخص آخر. لكن الفشل في إدراك هذا يعني أنك تضيع وقتهم ووقتك.

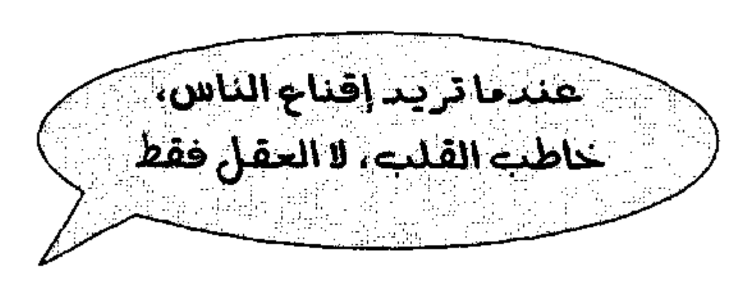
الكثير من الناس يبدأ من منظور "ماذا أريد أن أقول" بدلًا من "ما الذي يحتاج أن يسمعه الحضور".

من المهم أن ننتبه لحقيقة أن الناس لن تستقبل رسالتك إلا إذا كانت سهلة الفهم، والأهم من ذلك كله أن يكون لها صلة بحياتهم الخاصة. خلاف ذلك ما الهدف من الحديث؟

٣. التركيز على الحقائق ونسيان المشاعر

الناس لا يهتمون ولا يندمجون من خلال ما تقوله فحسب؛ بل أيضًا من خلال طريقة صياغتك له. مخاطبة فكر الناس وحده نادرًا ما تحدث التغيير فيهم. أنت تحتاج إلى إشراك عواطفهم كذلك.

حكمة موجزة



لذا عليك أن تولي بعض الاهتمام إلى الكيفية التي ستوصل بها رسالتك، وليس التركيز فقط على المحتوى. وهذا يعني التفكير في سبل لجعل رسالتك أكثر جاذبية والنظر في القصص أو الحكايات التي يمكن استخدامها لتوضيح ما ينبغي أن تقوله. تذكر أن مارتن لوثر كينج الصغير لم يكن مصدر إلهام لجيل كامل بعبارة "لدي خطة استراتيجية". لقد كان لديه حلم. لقد ركز على الحقائق، ولكنه أثار أيضًا مشاعر الناس.

قليل جدًا من الناس من يدركون أهمية القيام بكليهما على حد سواء.

واليك خلاصة تلك الأخطاء:

١. إغراق الناس في التفاصيل.

٢. الفشل في جعل رسالتك ذات صلة بجمهورك.

٣. التركيز على الحقائق ونسيان المشاعر.

أي منها قد مررت به، أو ربما ارتكبته؟

حسنًا، هذه هي المشكلة. فما الحل؟ جرّب هذه الأفكار الخمسة كبداية.

١. تعرّف على واقعهم

خذ وقتاً في التفكير في احتياجات الآخرين واهتماماتهم. الكثير من الناس عند التحدث معهم حول موضوع معين، لا شعوريًا يسألون أنفسهم: "لماذا يجب أن أهتم؟".

فكّر أين تكمن الصعوبة التي يواجهها الناس، أو ما المشكلة التي يمكن لرسالتك أن تصبح حلًا لها. صمم رسالتك بحيث تلمس موضع اهتمام الآخرين. لأنه إن لم تقم بذلك، فسيكون لديك جمهور مهذب ولكنه ليس جمهورًا منجذبًا بحماس رغبة في سماع ما لديك.

قم بإعداد المحتوى الخاص بك عن طريق الأخذ في الاعتبار وجود تلك العبارة في ذهن جمهورك: "لماذا يجب أن أهتم" واسأل نفسك: "كيف يمكنني جعل رسالتي ذات صلة بجمهوري؟".

٢. تذكر قاعدة ٩٠/٩٠

لا أستطيع إثبات ذلك علميًا ولكن يحتمل أن تكون قد حققت ٩٠٪ من الانطباع الذي تركته في الجمهور خلال الـ ٩٠ ثانية الأولى من التواصل

معهم. وعلى الرغم من أن رسالتك ستكون مهمة، فمن الحيوي أن تجذب اهتمام الناس في تلك اللحظات الافتتاحية.

وإليك بعض الأمثلة على كيفية القيام بذلك.

- ابدأ بطريقة واضحة ومباشرة جدًا:

"أنا هنا لمناقشة الخوف رقم واحد في حياة معظم الناس وكيف يمكن لفكرة واحدة بسيطة أن تساعدك في التغلب عليه".

- يمكنك أن تبدأ بسؤال بلاغي الذي بطبيعته يجذب جمهورك مباشرة:

"لو كان عليك أن تعطي شخصًا نصيحة واحدة فقط تود لو كنت تلقيتها عندما كنت أصغر سنًا، فماذا ستكون؟".

- ربما عليك أن تبدأ بقصة أو تشرح بشكل واضح جدًا كيف سيستفيدون من الاستماع إلى ما لديك لتقوله.

فقط تذكر في غضون ٩٠ ثانية يمكن أن يكون لديك أناس يرغبون لو أنهم كانوا بمكان آخر، أو مستغرقين ومتطلعين لما ستقوله لاحقًا، لذا تأكد من أن تجعل أول ٩٠ ثانية ذات فائدة.

٣. ابدأ بتخيل النتيجة

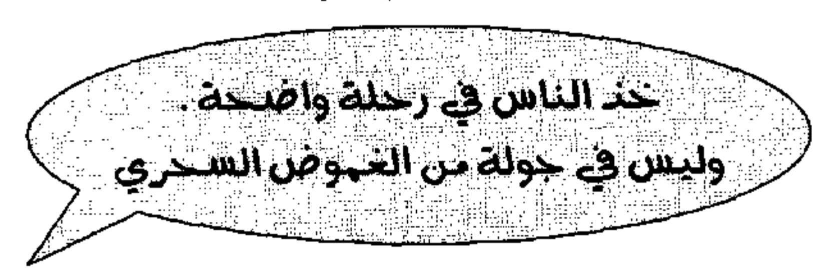
هذه النقطة في الواقع هي العادة الثانية من كتاب الدكتور ستيفن كوفي "العادات السبع للأشخاص الأكثر فعالية" (من ترجمات جرير). إنه منهج عظيم للاكتساب والتطبيق في الحياة بشكل عام وفي التواصل على وجه خاص.

وهو يتلخص في الآتي. هل أنت واضح تمامًا تجاه الغرض من العرض التقديمي، أو الاجتماع الخاص بك أو محادثتك؟ ولمساعدتك بشكل

أفضل، هل بإمكانك ملء الفراغات التالية قبل أن تبدأ التواصل الخاص بك؟

كنتيجة لعرض/لاجتماع/لمحادثة اليوم، سيكون قد تحقق التالي:

حكمة موجزة



تذكر، إذا لم يكن غرض التواصل واتجاهه واضحًا تمامًا في عقلك، فلماذا بالله عليك تتوقع أن يكون واضحًا لدى جمهورك؟

وإليك طريقة أخرى رائعة لتوضيح الأمور في عقلك.

اسأل نفسك ماذا تريد أن يعرف، ويشعر، ويقوم به الناس بعد انتهاء العرض التقديمي أو الاجتماع أو المحادثة؟

ركّز على هذه النتائج قبل البدء في إعداد تفاصيل ومحتوى وهيكل ما ستقوله.

بذلك تقضي على الفوضى وتوفر الوضوح بشأن ما هو المهم حقًا. الفائدة الإضافية الأخرى هي أنك ستوفر وقتك ووقت جمهورك.

اسمح لي أن أنهي هذا القسم بنموذج للافتة رأيتها في وسط مائدة في قاعة اجتماعات أحد موكليّ. قالت اللافتة ببساطة:

كيف يساعد هذا الاجتماع عملاءنا؟

يا لها من طريقة رائعة للحفاظ على تركيز ووضوح الناس حيال هدفهم النهائي.

٤ . الفت الانتباه إلى الألم قبل تقديم الوصفة الطبية

ليس من السهل على الناس أن يتقبلوا حلًا بحماس عندما يكونون غير مقتنعين تمامًا أن هناك مشكلة. في عروضي التقديمية غالبًا ما أناقش سبعة أسئلة لمساعدتك أن (تصمت وتمضي قدمًا). يمكنك الوصول إلى هذه الأسئلة في موقع: http://www.thesumoguy.com/downloads.aspx. إنها أسئلة جيدة للطرح لا سيما عندما تواجه تحديًا. السؤال الأول على وجه الخصوص له صدى مع الناس غالبًا:

"أين يكون هذا الموضوع على مقياس من ١-١٠ (حيث ١٠ = الموت)؟"

لكن قبل أن أشارك أسئلة اصمت وامض قدمًا السبعة هذه، أولًا أسلط الضوء على "الألم" أو المشكلة التي أسميها "التفكير الخاطئ". هذا نوع من التفكير يعيق المنظور والأداء على حد سواء عند الناس.

أقول قصصًا وأستخدم نماذج لتوضيح استخدام كل نوع من أنواع التفكير الخاطئ، وأطلب من جمهوري مناقشة علاقتها بهم تحديدًا وهل يعرفون أيضًا أشخاصًا "يعانون" (وأنا أستخدم هذه الكلمة عمدًا) من طرق التفكير هذه.

بعد ذلك أشير إلى الأثر والعواقب عندما نبقى عالقين في التفكير الخاطئ وأشرح لماذا قول "كن إيجابيًا" ليس كافيًا. أشرح أن الناس يعرفون أنهم في حاجة إلى أن يكونوا إيجابيين، ولكن عند الأوقات الصعبة والمثيرة للتحدي، يريدون أن يعرفوا كيف يفعلون ذلك.

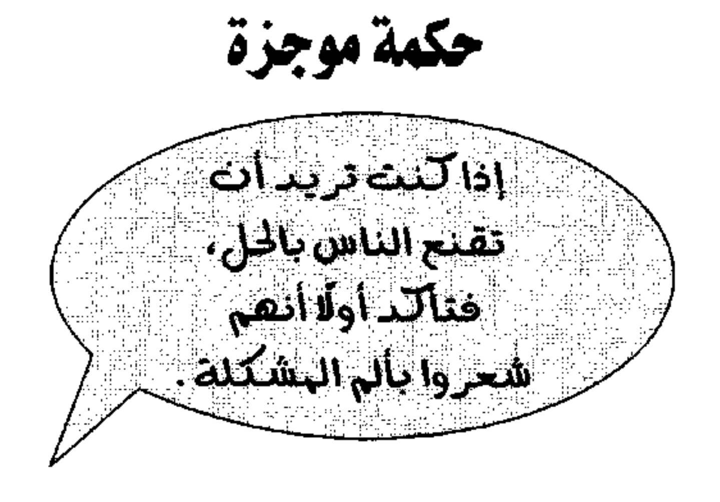
ما أفعله بهذا النهج هو اصطحاب جمهوري في رحلة. أشارك الحكايات والقصص معهم، والتي هي وسيلة قوية لإشراك الناس على المستوى العاطفي. أجعل من الواضح تمامًا لهم أن هناك مشكلة عندما يكون تفكيرنا خاطئًا وأسلط الضوء على الألم الذي يمكن أن يكون قد وقع نتيجة لتلك المشكلة. كما ترى، أنا لا أريد للناس أن يفهموا المشكلة فقط. أريدهم أن يشعروا بها.

هل تعتقد عند هذه النقطة أنهم حريصون على سماع الحل؟

أضمن لك ذلك.

حينئذ فقط أقدم "الوصفة الطبية" للألم، من خلال استكشاف الأسئلة السبعة. هي تساعد على توفير وسيلة لجمهوري للخروج من "التفكير الخاطئ" والانتقال إلى ما أسميه "التفكير المثمر"، والذي هو وسيلة إيجابية وتمكينية للتعامل مع التحديات.

حكمة موجزة



تذكر، إنها مزيج من الحقائق والمشاعر التي تجعل الناس ينجذبون لما تقوله ويقومون بخطوات نتيجة لذلك. لا تركز فقط على توصيل الحقائق. داعب مشاعر الناس؛ وأنت تقوم بذلك بالضبط من خلال الإشارة إلى الألم الناتج عن المشكلة.

إذن، هل هذا أمر يمكنك أن تكون أكثر وعيًا بفعله في المستقبل؟ عليك أن تقرر إلى أي مدى ستشير إلى الألم ومدى صلة وواقعية هذا النهج ضمن سياقك المحدد.

ربما يستحق الأمر المحاولة على الرغم من كل شيء؟

٥. استثمر في ذلك

أن تتعلم كيف تتحدث فينصت إليك الناس لهو أمر قوله أسهل من تنفيذه. تطبيق الأفكار التي اقترحتها وتجنب الأخطاء التي أوجزتها سوف يساعدك بالتأكيد. ولكن إذا كنت جادًا في تطوير قدرتك على جذب وإقناع جمهورك، مهما كان حجمه، إذًا فعليك الاستثمار في المزيد من التدريب والإرشاد. حدد مرشدًا يمكنك العمل معه أو دورة تدريبية يمكنك حضورها. لا شيء يتفوق على فرصة التدرب وتلقي التقييم للمساعدة في تطويرك. إذا كنت في المملكة المتحدة، فيسعدني أن أقدم تفاصيل عن الخدمات التي أوفرها في هذا المجال. للمزيد من المعلومات برجاء إرسال بريد إلكتروني على Paul.McGee@theSUMOguy.com. يمكنك أيضًا مشاهدة الفيديو القصير الذي وضعته حول هذا الموضوع. اذهب إلى الرابط التالي:
www.youtube.com/watch?v=mxQ-WWxP2w8

كبديل لذلك، زر موقع www.TED.com. سيكون لديك الفرصة لمشاهدة بعض من أبرز خبراء العالم يتكلمون في مجموعة متنوعة من المواضيع. تعلّم ليس مما يقولون فحسب، ولكن أيضًا من الطريقة التي يتحدثون بها.

تحد صغير

أي من الاستراتيجيات الخمس التالية تحتاج إلى تطبيقها بحيث عندما تتحدث ينصت لك الناس؟

١. تعرّف على واقعهم

٢. تذكّر قاعدة ٩٠/٩٠

٣. ابدأ بتخيل النتيجة

٤. الفت الانتباه إلى الألم قبل تقديم الوصفة الطبية

٥. استثمر في ذاتك

من أيضًا تعرفه سيستفيد من اكتشاف ما في هذا الفصل؟ ما الخطوة التي ستتخذها لضمان ذلك؟


الكرة
في ملعبك

إذن، ما الأثر الذي يمكن أن يخلفه حقًا النجاح مع الناس؟

هيا لنعرف.

في العاشر من يناير عام ١٩٩٥. الساعة ٤:٣٠ مساءً. جلست بعصبية أنتظر تقييم جاكلين. لقد كان يومًا مرهقًا وصعبًا.

على مدار الساعتين التاليتين شرحت أفكارها بالتفصيل بشأن كيف سار الحدث الذي أدارته باسم شركتها.

تلك الـ١٢٠ دقيقة كان لها تأثير عميق عليّ. كشخص كان قبل ثلاث سنوات فقط يصارع مرض متلازمة التعب المزمن، أدركت من نواح عدة أنه مجرد التواجد هناك كان إنجازًا.

ولكنني أردت المزيد.

كنت أرغب في تطوير مهاراتي كمتحدث، وأنمّي عملي. كنت أرغب في تحقيق حلم ليس فقط التحدث في المملكة المتحدة ولكن أيضًا للجماهير في جميع أنحاء العالم.

عندما جلست أستمع إلى جاكلين في منطقة الاستقبال في فندق في ضواحي مانشستر، أدركت أن ما كنت على وشك سماعه إما أن يكون حافزًا لتحقيق ذلك الحلم أو نداء يقظة كنت في حاجة إليه للتخلص من أوهامي وبدء التفكير في خطة بديلة.

في سبتمبر من عام ١٩٧٤، في الساعة ٨:٤٥ صباحًا، ذهبت إلى فصل السيد جيكوك. أنا على وشك أن أبدأ عامي الأخير في المدرسة الابتدائية. كانت أسرتي قد تنقلت كثيرًا، وتلك هي مدرستي الرابعة. أنا في العاشرة من عمري.

كانت أمي تحمل لي الكثير من الشغف لتحقيق النجاح في الحياة، ولكن من الناحية الأكاديمية أنا أقل من المتوسط. الرياضيات صعبة، والعلوم لغز

كامل. أنا فقط أتمنى أن أترك التعليم الآن وأذهب إلى مدرسة الدراما. إنها المادة الوحيدة التي يبدو أن لدي كفاءة فيها.

بعد عشرة أشهر تركت المدرسة. قلت وداعًا للسيد جيكوك. لقد بكيت في الواقع. لقد أحببت تلك الأشهر العشرة. أسعد الأوقات التي أمضيتها في مدرسة.

لقد نمّت فيّ الثقة. وتحسنت أكاديميًا؛ على الرغم من أن العلوم كانت لا تزال لغزًا بالنسبة لي.

يوليو عام ١٩٨٦. جنوب شرق لندن. منتصف العطلات الجامعية الطويلة. الجو مشمس في إنجلترا فعلًا. لقد انضممت إلى خمسين أو أكثر من المتطوعين في بعض العمل المجتمعي لجمعية دينية خيرية.

تم وضعنا في فرق مع الغرباء. وفي غضون أيام صرنا أصدقاء مقربين.

قائد فريقي رجل يدعى باول. يكبرني قليلًا في السن. لقد توافقنا معًا. رغم ذلك ظاهريًا يبدو وكأننا نتشارك قليلًا من الاهتمامات. هو لا يفهم حكم التسلل في كرة القدم. وأنا أعترف أن علاقتي العاطفية بالأدب الروسي لم تصل إلى الموعد الغرامي الأول. ولكن كنا نضحك كثيرًا. ونحن نتشارك وجهة نظر مماثلة بشأن العالم، ولدينا انبهار عميق بالناس وما يجعلهم يتأثرون.

بعد ستة وعشرين عامًا هو لا يزال أفضل أقراني. مكانتي في الحياة اليوم قد تأثرت به بشكل كبير. عند مستوى ما، هو لم يكن لديه أي تأثير على الإطلاق على هذا الكتاب. إنه حتى الآن لم يرَ فصلًا واحدًا. ولكن الحكمة والبصيرة والخبرة التي أغدقها عليّ بمزيج من الفكاهة والصبر المذهل، تتغلغل في الكثير من الصفحات على ما آمل.

١٨ نوفمبر عام ٢٠١٢. صباح الأحد. في الساعة ٦,٣٠. استيقظت مبكرًا مرة أخرى. لقد رميت في صندوق المهملات لتوي الفصل الأخير من هذا الكتاب.

لم تبقَ منه كلمة واحدة.

بدلًا من ذلك، قررت أن أكتب عن جاكلين والسيد جيكوك ورفيقي باول.

لم يحتاجوا أبدًا لقراءة هذا الكتاب. إنهم يعيشونه بالفعل.

لقد اكتشفوا بالفعل كيف ينجحون مع الناس.

إنهم لا يتصفون بالكمال. سيظلون يرتكبون الأخطاء ولديهم تحدياتهم مثلنا.

ولكن أنا أعلم التأثير الذي لديهم عليّ. بطريقتهم المختلفة الخاصة بهم قد شكّلوا مَن أصبحت أنا عليه.

السيد جيكوك غرس فيّ بعض الإيمان والثقة بالنفس. وقتها كنت في العاشرة من عمري. لقد كان عمرًا مناسبًا لتطوير بعض الثقة.

احترافية جاكلين وتشجيعها كانت تعني ألا يعذبني تقييمها لأول حدث خطابي لي في يناير عام ١٩٩٥. لقد أصبح حافزًا لمسيرتي المهنية.

ودعم باول المستمر، على الرغم من بعض معاناته الشخصية، يعني أن يكون لي شرف وجوده معلمًا ونموذجًا يحتذى به فضلًا عن كونه زميلًا.

أظهروا لي فيما بينهم كيف يمكن أن يكون أثر النجاح مع الناس حقًا.

في الحقيقة، هذه ليست أشياء بسيطة أو من الكماليات. إنها يمكن أن تكون معززة للحياة. إضافة إلى ذلك؛ فتطبيق ولو عدد قليل من الأفكار التي

قمنا باستكشافها في هذا الكتاب من الممكن أن يغير الحياة على المستويين الشخصي والمهني.

ولكن كونها ذات تغيير حياتي أم لا هذا أمر يرجع إليك.

فتحدياتنا أنا وأنت ليست الحصول على المزيد من المعرفة. إنها ليست الخروج بأفكار جديدة. إنما هي الاستفادة مما نعرفه.

إنها عن إدراك أن كل ما استكشفناه حتى الآن من السهل القيام به.

كما أنه من السهل عدم القيام به.

إذن، هل سيكون هذا الكتاب مجرد كتاب آخر يوضع على الرف ويترك مهملًا على مدى السنوات المقبلة؟ هل ستنسى بسرعة بعض الأفكار والرؤى التي اكتسبتها؟

آمل لا.

في الواقع، آمل أن تتحدى نفسك وتفعل شيئًا الآن. أنا أضع الكرة في ملعبك وأطلب منك أن تفعل شيئًا ربما سيستغرق أقل من خمس دقائق.

تواصل معي. غرّد بتقييمك للكتاب على حسابي thesumoguy@، أو أرسل بريدًا إلكترونيًا لي على Paul.McGee@theSUMOguy.com.

كل ما عليك القيام به هو أن تخبرني بشيء واحد تراه مميزًا في هذا الكتاب. ثم قل لي شيئًا واحدًا تنوي القيام به نتيجة لقراءته.

ربما تفكر أنك لا ترغب في ذلك.

ربما تفكر أنه ليس مهمًا حقًا.

أنت مخطئ.

إنه يهم.

أنا شخصيًا أقرأ كل التعليقات التي أتلقاها. وأرسل ردًا. ولكنك تفعل هذا لأجلك، وليس لي. اتخاذ خطوة واحدة صغيرة فقط، سيكون حافزًا لاتخاذ المزيد من الخطوات الصغيرة. إنه انتصار سريع ونحن نعرف بالفعل كيف يمكن أن يكون هذا الأمر جيدًا بالنسبة لنا، أليس كذلك؟

أيًا كان التواصل بيننا في المستقبل، آمل حقًا أن يقدم هذا الكتاب بعض المساعدة بطريقة ما بسيطة. الحياة يمكن أن تشبه السفينة الدوارة جدًا في بعض الأحيان، وخاصة عندما يتعلق الأمر بالتعامل مع الناس. يمكنهم أن يكونوا أكبر مصدر من مصادر البهجة وأكبر مصدر من مصادر الألم.

السيد جيكوك لم يعد موجودًا ليقرأ عن إرثه لي. باول وجاكلين موجودان.

آمل أنه بعد أن شاركتني هذه الرحلة أن تشعر الآن أنك مستعد وملهم لأن تترك إرثك الخاص في حياة الناس.

الشيء العظيم هو أنك تستطيع.

يمكنك البدء فعليًا اليوم إذا كنت ترغب في ذلك.

الكرة في ملعبك.

شيء واحد أخير قبل أن أذهب. إليك تذكيرًا موجزًا لبعض ما تناولناه.

آمل أن يساعد.

كيف تنجح مع الناس

الناس لا يمكن إصلاحهم. يمكن مساعدتهم ودعمهم نعم، ولكن ليس إصلاحهم. نحن لسنا آلات. تذكر هذا دائمًا.

معظم الناس يعانون من متلازمة نقص الوعي الذاتي. إذا كنت تعتقد أنك لا تعاني منها، فعلى الأرجح أنك مصاب بها. لذا كن منفتحًا للتقييم. إنه يمكن أن يكون هدية حقيقية لك.

بعض الناس لن تتغير. إنهم لا يريدون ذلك. إنهم كالمصابيح. إلا إذا وجدت مفتاح التشغيل الصحيح. هذا هو الواقع.

الأذكياء يفعلون أشياء غبية. ومعدل الذكاء المرتفع لا يعني النجاح التلقائي مع الناس. لا أحد يعطي درجة علمية في الحدس السليم. لذا كن متواضعًا.

تذكر، أنت تحصل على ما تحتمله. صمتك يتحدث. ولكن ليس دائمًا الرسالة التي تريدها. لذا تكلم في بعض الأحيان.

الإهانة هي للهواة. إنها علامة على الضعف وليس القوة. احصل على المساعدة إذا كنت في حاجة إليها. واصرف الإهانة بعيدًا جدًا.

كونك لطيفًا لا ينجح دائمًا. آسف فهذا مزعج، ولكنه لن ينجح دائمًا. لكن كونك لا تحظى بشعبية قد يكون المسار الصحيح للاختيار. في بعض الأحيان. وهذا دليل على القوة.

تذكر، يمكن لشخص واحد أن يحدث فارقًا، لكن رقصة التانجو تحتاج إلى اثنين. تحلّ بالشجاعة لتسأل نفسك إذا كنت تسهم في المشكلة. تلك شجاعة. إنها أيضًا مفيدة جدًا.

إذا كنت لا تقوم بالاستثمارات، فلا تتوقع عائدًا. المال لا ينمو على الأشجار والعلاقات لا تعيش على اللامبالاة. هذا هو الحال حتى تبدأ في عمل بعض الودائع.

ارفع سقف توقعاتك، ولكن اجعلها واقعية. هذا إلا إذا كنت مدمن توتر. وهذا ليس جيدًا.

دع الكلاب النائمة ترقد في سلام أحيانًا. لكن اجعل هذا اختيارًا، وليس استراتيجية مدى الحياة. اتفقنا؟

راجع توجهك الفكري. إنه أكثر أهمية مما سيمكنك إدراكه أبدًا، ويمكنه إنقاذ العلاقة. فقط اسأل مارك.

تخلص من احتياجاتك لأن تكون دائمًا على صواب. أنت تخدع نفسك عندما تعتقد أنك دائمًا محق. أنت لست كذلك. لذا كن على استعداد لأن تكون مخطئًا وسترى مدى النجاح الحقيقي الذي ستحققه.

عامل الناس كما يحبون أن يعاملوا. ستندهش من مدى ما تظفر به عندما تساعد الناس أولًا في الحصول على ما يريدونه. معاملة الجميع بنفس الطريقة هو تصرف ساذج. لذا كن مرنًا إذا أردت أن تكون ناجحًا.

عندما تعرف ما يجري في حياة الناس، وما هو مهم بالنسبة لهم، فأنت تبني علاقة أفضل. عندما تستمع لتفهم وتعمل على إيصال منظورك الخاص، فأنت على طريق بناء علاقة رائعة. وهذا هو المطلوب.

عندما تتحدث عما تم بشكل جيد وما سيكون من الأفضل إذا .... أنت تجعل انتقادك مؤثرًا وليس لاذعًا. وهذا يمكنه أن يحيي ثقة الناس بأنفسهم وينقذ العلاقة. هذه قوة.

عندما تفكر لماذا يتذمرون، ستدرك أن هناك غالبًا أسبابًا لمقاومة الناس. إنهم في حاجة إلى الإنصات إليهم، لا أن يتم تصنيفهم. وهذا احترام.

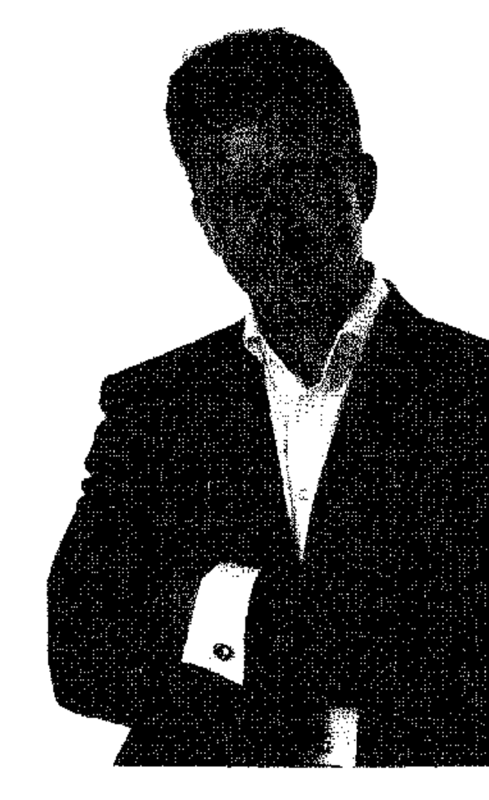
يحتاج الناس إلى الشعور بالتميز S.P.E.C.I.A.L. لأننا جميعًا مهمّون. وعندما تلبي تلك الحاجة، فأنت حقًا تساعد الناس على النجاح. فهذا امتياز.

عندما يشعر الناس بالإحباط يمكنك أن تساعدهم. قد تحتاج إلى إعادة صياغة الفشل، اسعَ للانتصارات السريعة، وأعطهم الوقت ليشعروا بالإحباط. لفترة من الوقت. ولكن هذا فصل واحد فقط من القصة. يمكنك مساعدتهم على كتابة فصل جديد. هذا مثير.

تأكد من أن صوتك مسموع. تحدث بما يجعل الآخرين ينصتون. أنت تملك رسالة لتوصيلها. لا تضيعها بالتفاصيل. قدمها حية مع الحقائق ولكن لا تنسَ المشاعر. اجذب وأثّر وحفّز.

بهذا تنجح مع الناس.

نبذة عن بول ماكجي



قيل له في المدرسة: "أنت لن تصل لأي مكان في الحياة أبدًا بالحديث طوال اليوم"، بول ماكجي هو أحد المتحدثين الرواد في المملكة المتحدة في مجالات التغيير، والثقة بالنفس، وعلاقات العمل، والتحفيز، والتوتر. منهجه العملي الفكاهي المحفز للتفكير تجاه التغييرات الحياتية جعله يتحدث في ٣٦ دولة حتى الآن، وهو مؤلف لتسعة كتب. هو أيضًا مدرب في مجال الأداء والحياة يعمل مع أحد أندية كرة القدم الرائدة في الدوري الإنجليزي.

المؤلف الفخور لـ Shut Up، Move On (SUMO) (اصمت وامضِ قدمًا)، رسائله البسيطة والعميقة في الوقت ذاته انتشرت حول العالم في كل من مؤسسات القطاعين العام والخاص. في الآونة الأخيرة، تم تطوير أفكاره للشباب الصغار تحت شعار SUMO4Schools.

استنادًا إلى خلفيته الأكاديمية في علم النفس الاجتماعي والسلوكي، بول هو أيضًا مستشار متخصص، ومدرب أداء، وزميل جمعية المتحدثين المحترفين.

هدفه بسيط، وهو: "أريد أن أساعد الناس على تحقيق نتائج أفضل في الحياة والحصول على مزيد من المتعة خلال ذلك".

للمزيد من المعلومات زر موقع www.TheSumoGuy.com أو تابع حساب بول على تويتر: @TheSumoGuy

مصادر أخرى للمساعدة

إضافة إلى الأفكار والرؤى المستفادة من هذا الكتاب، سوف تجد أيضًا المؤلفات التالية مفيدة:

- *The Snowball Effect: How to Make Your Communication Unstoppable*, Andy Bounds (Capstone).
- *How to Win Friends and Influence People*, Dale Carnegie (Vermilion).
- *The 5 Languages of Appreciation in the Workplace*, Gary Chapman and Paul White (Moody).
- *Influence: The Psychology of Persuasion*, Robert B. Cialdini (Harper Business).
- *Switch: How to Change Things when Change is Hard*, Chip and Dan Heath (Random House Business Books).
- *How to Persuade and Influence People: Powerful Techniques to Get Your Own Way More Often*, Philip Hesketh (Capstone).
- *Fierce Conversations*, Susan Scott (Piatkus Books).

مؤلفات أخرى لبول ماكجي

Self-Confidence: The Remarkable Truth of How a Small Change Can Make a Big Difference, 2nd edn, Capstone Publishing, 2012.

S.U.M.O. Shut Up, Move On: The Stright Talking Guide to Creating and Enjoying a Brilliant Life, 2nd edn, Capstone Publishing, 2011.

S.U.M.O. Your Relationships: How to Handle Not Strangle the People You Live and Work With, Capstone Publishing, 2007.

How to Write a CV that Really Works, How to Books, 2009.

أحضر بول ماكجي إلى مؤسستك

يتحدث بول ماكجي حول العالم في مناسبات الفرق، المؤتمرات، ورش العمل، المنتجعات. بداية من عرض تقديمي لمدة ساعة واحدة، حتى ندوة لثلاثة أيام، يمكن لبول أن يوائم مادته بما يتوافق مع متطلباتك المحددة، في المجالات التالية في الأساس:

- النجاح من خلال التغيير
- إدارة وتحفيز وقيادة الناس
- بناء علاقات رابحة مع العملاء والزملاء
- زيادة إمكاناتك وأدائك إلى الحد الأقصى
- المقاومة والنجاح تحت الضغط
- عرض تقديمي عالي التأثير ومهارات التواصل

وكما قال أحد العملاء، "لقد رأيت بول يتحدث في مؤتمر في موريشيوس. هو يعالج بتفرد أحد أكبر الحواجز أمام التطور الشخصي والمهني ... وهي عقولنا. فلسفة SUMO كانت نجاحًا أجمع الناس عليه. أفكار مؤثرة

جدًا وللغاية!" سيمون نيوتن-سميث، مدير عام، Virgin Atlantic، جنوب أفريقيا.

للتواصل مع بول أو معرفة المزيد عن SUMO4Schools

أرسل بريدًا إلكترونيًا على العنوان Paul.McGee@theSUMOGuy.com

زر موقع www.theSUMOguy.com

أو اتصل برقم الهاتف ٢٦٨٧٠٨ ١٩٢٥ (٠) ٤٤+

تابع بول على تويتر: @TheSumoGuy

الفهرس

كنَ مغناطيسًا يجذب الناس

هل تمنيت يومًا أن تتمكن من إقناع الناس بسهولة أكبر، وأن تجري محادثات بناءة أكثر، أو تتواصل بشكل أفضل مع من حولك؟

المهارات الرائعة في التعامل مع الناس ستمنحك ميزة هائلة في الحياة. فهذه المهارات يمكن أن تجعلك تتقدم في عملك، وتتمكن من إقناع جميع أفراد فريقك بأفكارك بل وحتى تنسجم بشكل جيد مع أفراد عائلتك.

ولكن التعامل مع الآخرين ليس سهلاً دائمًا. اتبع نصائح وأساليب بول ماكجي البسيطة التي تبين لك:

- لماذا كونك لطيفًا لن يفيدك في جميع الأحوال
- كيف تتحدث بحيث ينصت الناس
- كيف تجعل الآخرين يقدمون أفضل ما لديهم
- لماذا قد لا يكون من الأفضل دومًا أن تعامل الناس كما تحب أن يعاملوك
- طرق لجعل النقد مفيدًا وليس لاذعًا

مع مقتطفات الحكمة الرائعة، والمقتبسات الملهمة سهلة التذكر، سيساعدك كتاب "كيف تنجح مع الناس" على النجاح في كل من حياتك الشخصية والمهنية.

"حديث بول المباشر، وأسلوبه البسيط، يستحقان المديح"

جاكلين جولد، الرئيسة التنفيذية، آن سمرز

"يدخل في صميم الموضوعات التي تخص الناس، والتي نواجهها جميعًا، بأسلوب واضح وعملي ودقيق".

هايدن روبرتس، رئيس دعم ورعاية اللاعبين، فريق مانشستر سيتي لكرة القدم

"رسائل عميقة ومحسنة للحياة، يرويها المؤلف ببساطة وبحس رقيق من الفكاهة".

شاي ماكونون، المؤسس والرئيس التنفيذي، An Even Better Place at Work

"تقطير هذا القدر من الحكمة والأساليب التي يمكن استخدامها فورًا في كت للغاية هو عمل فني في حد ذاته".

فيليب هيسكيث، مؤلف «كيف تقنع الآخرين وتؤثر فيهم»





